Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Public Works and Government Services Canada

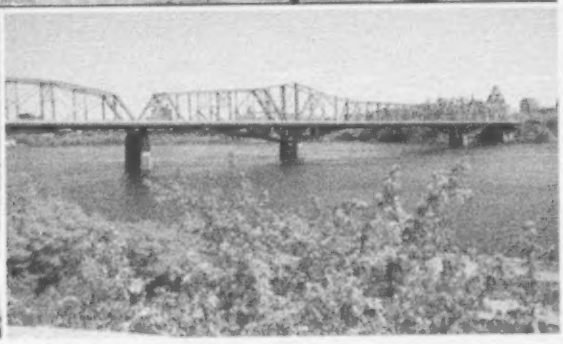
Canada

Respect • Intégrité • Excellence • Leadership

Au service du GOUVERNEMENT, au service des CANADIENS.

RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT

2013–2014



Diane Finley, C.P., députée

Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux

ISSN 2368-576X
Title: Rapport ministériel sur le rendement (Canada. Travaux publics et services gouvernementaux Canada)

Rapport ministériel sur le rendement 2013–2014.
P1-18/2014F-PDF

Table des matières

Avant-propos iii
Message de la ministre 1

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation 2
Profil organisationnel 2
Contexte organisationnel 3
Dépenses réelles 13
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental 15
Tendances des dépenses ministérielles 16
Budget des dépenses par crédit voté 17

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique 18
Résultat stratégique 18
Programmes et sous-programmes 18
- Programme 1.1 : Approvisionnements 18
  - Sous-programme 1.1.1 : Services d'approvisionnement 20
  - Sous-programme 1.1.2 : Services d'approvisionnement unique/sur mesure 22
  - Sous-programme 1.1.3 : Services de soutien stratégique aux achats 25
  - Sous-programme 1.1.4 : Biens saisis 27
  - Sous-programme 1.1.5 : Inspections maritimes et services techniques 28
  - Sous-programme 1.1.6 : Initiative des services de voyage partagés 28
  - Sous-programme 1.1.7 : Office des normes générales du Canada 29
  - Sous-programme 1.1.8 : Distribution des biens de la Couronne 31
- Programme 1.2 : Gestion des locaux et des biens immobiliers 32
  - Sous-programme 1.2.1 : Locaux fédéraux 34
  - Sous-programme 1.2.2 : Avoirs fédéraux 36
  - Sous-programme 1.2.3 : Services professionnels et techniques 38
  - Sous-programme 1.2.4 : Incitation à l'aliénation 39
  - Sous-programme 1.2.5 : Paiements en remplacement d'impôts 39
  - Sous-programme 1.2.6 : Cité parlementaire 40
  - Sous-programme 1.2.7 : Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney 42
- Programme 1.3 : Receveur général du Canada 44
  - Sous-programme 1.3.1 : Intendance des fonds publics et des comptes du Canada 46
  - Sous-programme 1.3.2 : Services du receveur général 48
  - Sous-programme 1.3.3 : Services d'imagerie documentaire 49
- Programme 1.4 : Services d'infrastructure des technologies de l'information 50
- Programme 1.5 : Administration de la paye et des pensions fédérales 51
  - Sous-programme 1.5.1 : Paye 53
  - Sous-programme 1.5.2 : Pensions 54
- Programme 1.6 : Gestion linguistique et services connexes 56
  - Sous-programme 1.6.1 : Gestion de la fonction de traduction 57
  - Sous-programme 1.6.2 : Programme de normalisation terminologique 58
  - Sous-programme 1.6.3 : Traduction et autres services linguistiques 59

- Sous-programme 1.6.4 : Traduction et interprétation au Parlement 60
- Sous-programme 1.6.5 : Interprétation des conférences 62
- Programme 1.7 : Programmes et services spécialisés 63
  - Sous-programme 1.7.1 : Services d'information du gouvernement 65
  - Sous-programme 1.7.2 : Intégration des services partagés 66
  - Sous-programme 1.7.3 : Services conseils du gouvernement 68
  - Sous-programme 1.7.4 : Programme de la sécurité industrielle 68
  - Sous-programme 1.7.5 : Juricomptabilité 70
  - Sous-programme 1.7.6 : Services de vérification Canada 72
  - Sous-programme 1.7.7 : Écologisation des opérations gouvernementales 72
  - Sous-programme 1.7.8 : Bureaux régionaux des ministres 74
- Programme 1.8 : Ombudsman de l'approvisionnement 75
  - Sous-programme 1.8.1 : Examen des pratiques d'approvisionnement 76
  - Sous-programme 1.8.2 : Plaintes des fournisseurs 78
- Programme 1.9 : Services internes 79

Section III : Renseignements supplémentaires 86

Faits saillants des états financiers 86
États financiers 88
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 89
Dépenses fiscales et évaluations 89

Section IV : Coordonnées de l'organisation 90

Annexe : Définitions 91

Notes en fin de texte 94

Avant-propos

Le rapport ministériel sur le rendement fait partie de la série de documents budgétaires. Ces documents appuient les lois de crédits, qui précisent les montants pouvant être dépensés par le gouvernement et à quelles fins générales. Les documents budgétaires comptent trois parties :

- Partie I—Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales.
- Partie II—Le budget principal des dépenses décrit les ressources financières requises au prochain exercice pour chaque ministère, organisme et société d'État.
- Partie III—Les plans de dépenses des ministères sont constitués de deux documents. Le rapport sur les plans et les priorités (RPP) est un plan de dépenses établi par chaque ministère et organisme qui reçoit des crédits parlementaires (à l'exception des sociétés d'État). Ce rapport présente des renseignements détaillés, pour une période de trois ans commençant à l'exercice indiqué dans le titre du rapport, sur les priorités, les résultats stratégiques, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises. Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) dresse un bilan du rendement réel obtenu par chaque ministère et organisme au cours du plus récent exercice terminé, en fonction des plans, des priorités et des résultats attendus énoncés dans son propre RPP. Le RMR informe les parlementaires et la population des résultats obtenus par les organisations pour les Canadiens.

Le budget supplémentaire des dépenses renferme en outre des renseignements sur les besoins relatifs aux dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le budget principal des dépenses ou qui ont ultérieurement été précisés afin de rendre compte de l'évolution de programmes et de services donnés.

L'information financière présentée dans le RMR provient directement des autorisations décrites dans le budget principal des dépenses et des renseignements fournis dans le RPP sur les dépenses prévues. Cette information financière correspond à celle fournie dans les Comptes publics du Canada. Ceux-ci renferment l'État consolidé de la situation financière, l'État consolidé des résultats et du déficit accumulé, l'État consolidé de la variation de la dette nette et l'État consolidé des flux de trésorerie du gouvernement du Canada, de même que des renseignements détaillés des opérations financières ventilés par portefeuille ministériel pour un exercice donné. Deux types d'information financière présentée dans le RMR proviennent des Comptes publics du Canada : les autorisations budgétaires disponibles pour emploi au nouvel exercice par une organisation qui reçoit des crédits parlementaires, et les autorisations utilisées lors de cet exercice. Ces dernières autorisations correspondent aux dépenses réelles décrites dans le RMR.

La *Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats du Conseil du Trésor* favorise une plus grande concordance de l'information sur le rendement présentée dans les RMR, les autres documents budgétaires et les Comptes publics du Canada. Pour les organisations qui reçoivent des crédits parlementaires, la Politique définit l'architecture d'harmonisation des

programmes comme une structure par rapport à laquelle l'information sur le rendement financier et non financier est fournie aux fins des documents budgétaires et des rapports au Parlement. Peu importe si l'organisation présente l'information dans le budget principal des dépenses, le RPP, le RMR ou les Comptes publics du Canada, la même structure est utilisée.

Dans le but de mieux appuyer les décisions sur les crédits, un certain nombre de changements ont été apportés aux RMR en 2013–2014. Le RMR présente maintenant les renseignements sur les finances, les ressources humaines et le rendement dans la section II, au niveau le plus bas de l'architecture d'harmonisation des programmes, le cas échéant.

Le format et la terminologie du RMR ont également été modifiés afin de le rendre plus clair et cohérent et de mettre davantage l'accent sur l'information du budget des dépenses et des Comptes publics. De plus, l'information ministérielle concernant la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) a été regroupée dans un nouveau tableau de renseignements supplémentaires qui sera affiché sur le site Web du Ministère. Ce tableau comprend tous les éléments de la Stratégie qui étaient auparavant fournis dans les RMR et les sites Web ministériels, y compris les rapports sur l'écologisation des opérations gouvernementales et les évaluations environnementales stratégiques. La section III du rapport fournira un lien vers le nouveau tableau dans le site Web du Ministère. Enfin, les définitions des termes utilisés sont maintenant fournies en annexe.

Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Message de la ministre

À titre de ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, je suis heureuse de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014*.

À Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), nous avons, au cours de la dernière année, continué de concentrer nos efforts sur le respect des priorités de notre gouvernement que sont la création d'emplois, la croissance économique et la prospérité à long terme pour la population canadienne, et ce, tout en nous employant à optimiser l'argent des contribuables.

Je suis tout particulièrement fière du lancement de la nouvelle Stratégie d'approvisionnement en matière de défense (SAMD), que j'ai annoncée avec le ministre de la Défense nationale en février 2014. Cette stratégie représente le virage le plus fondamental dans le domaine des approvisionnements fédéraux depuis trente ans, et sa mise en œuvre progresse bien grâce à l'engagement considérable de l'industrie de la défense et de l'aérospatiale. Cette nouvelle stratégie fournira efficacement et sans retard l'équipement dont ont besoin nos braves hommes et femmes en uniforme, tout en maximisant la croissance et l'emploi au Canada. La SAMD a aussi été conçue pour accroître la compétitivité à l'échelle nationale et internationale des entreprises canadiennes oeuvrant dans le secteur de la défense et pour simplifier le processus d'approvisionnement.

Le Programme d'innovation Construire au Canada (PICC) demeure important pour les petites entreprises canadiennes puisqu'il leur offre la possibilité de mettre directement en marché les produits qu'elles ont créés. Nous avons déjà investi dans plus de 70 projets au cours des trois premières années du programme et 72 autres projets seront mis à l'essai au cours de la présente année. Un financement permanent de 40 millions de dollars par an a été confirmé pour le PICC, lequel comporte un volet militaire.

C'est devenu de plus en plus important de renforcer le message selon lequel le gouvernement du Canada traite avec des fournisseurs qui respectent la loi et qui agissent avec intégrité, et cela vaut aussi pour les entreprises affiliées. C'est pourquoi, au printemps 2014, en réponse aux fournisseurs canadiens, nous avons consolidé notre Cadre d'intégrité en y ajoutant un certain nombre de nouvelles mesures, dont une qui prévoit que les compagnies ayant fait l'objet de condamnations à l'étranger ne pourraient pas être admissibles à l'attribution d'un contrat pour une période pouvant aller jusqu'à 10 ans.

Grâce à notre engagement visant à tirer profit au maximum de nos achats de matériel de défense, à encourager la recherche et le développement et à consolider notre Cadre d'intégrité, nous pouvons assurer un milieu économique sain, créer des emplois et contribuer à la croissance économique. Bien qu'il reste encore beaucoup à faire, je suis persuadée que ce rapport démontre nos efforts en vue de rendre le gouvernement plus efficace, transparent, moderne et responsable.

Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil organisationnel

Ministre : Diane Finley

Première dirigeante : Michelle d'Auray

Portefeuille ministériel : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Instrument habilitant : La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*[i] a officiellement donné naissance à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Année d'incorporation ou de commencement : 1841

Autre : La ministre de TPSG a des responsabilités en vertu de 19 autres lois. Les plus importantes sont les suivantes :

- *Loi sur Services partagés Canada*[ii]
- *Loi sur l'expropriation*[iii]
- *Loi sur la production de défense*[iv]
- *Loi sur l'administration des biens saisis*[v]
- *Loi sur les biens de surplus de la Couronne*[vi]
- *Loi sur la gestion des finances publiques*[vii]

Contexte organisationnel

Raison d'être

TPSGC joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. Il aide les ministères et les organismes fédéraux à atteindre les objectifs de leur mandat à titre d'acheteur central, de gestionnaire de biens immobiliers, de spécialiste des questions linguistiques, de trésorier, de comptable et d'administrateur de la paye et des pensions du gouvernement. Sa vision consiste à exceller dans les opérations gouvernementales et sa mission est d'offrir des services et des programmes centraux de grande qualité qui permettent d'assurer une saine intendance au profit de la population canadienne et de répondre aux besoins des institutions fédérales en matière de programmes.

Responsabilités

Mis sur pied en 1841, le Ministère a joué un rôle de premier plan dans la construction des canaux, des routes, des ponts, des édifices du Parlement, des bureaux de poste et des immeubles fédéraux dans tout le pays.

Le Ministère est aujourd'hui un organe opérationnel sophistiqué du gouvernement. Il compte environ 12 000 employés permanents qui travaillent dans toutes les régions du pays ainsi qu'à l'administration centrale, située dans la région de la capitale nationale.

La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, adoptée en 1996, a officiellement donné naissance au Ministère, en plus d'en définir les pouvoirs pour ce qui est des services qu'il offre. De plus, elle a désigné TPSGC comme un organisme de services communs chargé d'offrir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes, notamment :

- des services liés aux approvisionnements;
- des locaux à bureaux et d'autres installations;
- des services d'architecture et de génie;
- des services de construction, d'entretien et de réparation d'ouvrages publics et de biens immobiliers fédéraux;
- des services de paye et de pensions;
- les services du receveur général ainsi que des services d'administration de la trésorerie du Canada et de tenue à jour des comptes du Canada;
- des services linguistiques;
- des services de sécurité industrielle;
- des programmes spécialisés, des applications pangouvernementales et des services d'écologisation des opérations gouvernementales.

Le Ministère a pour objectif de gérer ses activités de façon à faire preuve d'intégrité, de responsabilisation et de transparence, et à offrir des services à valeur ajoutée aux ministères clients et à la population canadienne. Pour ce faire, il :

- a injecté, au cours des trois dernières années, environ 14 milliards de dollars par année dans l'économie canadienne en réalisant les approvisionnements de 140 ministères et organismes fédéraux, et a confié plus de 45 % du volume d'activités total (à l'exception des approvisionnements militaires) à de petites et moyennes entreprises;
- traite chaque année, à titre de receveur général du Canada, des mouvements de trésorerie représentant plus de 2,3 billions de dollars;
- émet chaque année plus de 13,7 millions de paiements fédéraux de rémunération et de pension;
- fournit des locaux aux parlementaires et à plus de 272 000 fonctionnaires à quelque 1 716 emplacements partout au Canada;
- gère un portefeuille de biens appartenant à l'État dont la valeur marchande s'élève à 7,3 milliards de dollars, qui comprend 19 ouvrages techniques comme des ponts et des barrages;
- verse chaque année des paiements de loyer d'une valeur de 1,24 milliard de dollars dans le cadre de 1 824 contrats de location dans l'ensemble du Canada;
- gère 27 % du répertoire des biens immobiliers fédéraux[viii] en fonction de la superficie totale;
- verse des paiements en remplacement d'impôts d'une valeur de 535 millions de dollars à 1 235 autorités taxatrices au nom du gouvernement du Canada;
- fournit chaque année des services de traduction et d'interprétation dans le cadre de plus de 1 470 séances du Parlement et réunions de comités parlementaires, et gère la traduction de plus de 1 million de pages pour le compte d'autres organisations fédérales;
- traite et numérise chaque année plus de 31,4 millions de pages pour les ministères et les organismes fédéraux.

Le portefeuille de la ministre de TPSG comprend Services partagés Canada, qui rend compte de ses activités séparément. Il comprend également deux sociétés d'État : la Société immobilière du Canada limitée et Construction de Défense Canada. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement relève de la ministre et mène ses activités de façon indépendante. Des détails sur les activités des sociétés d'État et du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement sont fournis dans des rapports annuels distincts qui sont déposés devant le Parlement par la ministre.

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes

L'architecture d'alignement des programmes de TPSGC, approuvée par le Conseil du Trésor, contribue à l'atteinte du résultat stratégique :

Des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins des institutions fédérales en matière de programmes.

Le tableau ci-après présente les programmes compris dans l'architecture d'alignement des programmes de 2013–2014 de TPSGC.

Architecture d'alignement des programmes de 2013–2014 de TPSGC

Programme	Sous-programme
1.1 Approvisionnements	1.1.1 Services d'approvisionnement 1.1.2 Services d'approvisionnement unique/sur mesure 1.1.3 Services de soutien stratégique aux achats 1.1.4 Biens saisis 1.1.5 Inspections maritimes et services techniques 1.1.6 Initiative des services de voyage partagés 1.1.7 Office des normes générales du Canada 1.1.8 Distribution des biens de la Couronne
1.2 Gestion des locaux et des biens immobiliers	1.2.1 Locaux fédéraux 1.2.2 Avoirs fédéraux 1.2.3 Services professionnels et techniques 1.2.4 Incitation à l'aliénation 1.2.5 Paiements en remplacement d'impôts 1.2.6 Cité parlementaire 1.2.7 Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney
1.3 Receveur général du Canada	1.3.1 Intendance des fonds publics et des comptes du Canada 1.3.2 Services du receveur général 1.3.3 Services d'imagerie documentaire
1.4 Services d'infrastructure des technologies de l'information	[Supprimé]
1.5 Administration de la paye et des pensions fédérales	1.5.1 Paye 1.5.2 Pensions
1.6 Gestion linguistique et services connexes	1.6.1 Gestion de la fonction de traduction 1.6.2 Programme de normalisation terminologique 1.6.3 Traduction et autres services linguistiques 1.6.4 Traduction et interprétation au Parlement 1.6.5 Interprétation des conférences
1.7 Programmes et services spécialisés	1.7.1 Services d'information du gouvernement 1.7.2 Intégration des services partagés 1.7.3 Services conseils du gouvernement 1.7.4 Programme de la sécurité industrielle 1.7.5 Juricomptabilité 1.7.6 Services de vérification Canada 1.7.7 Écologisation des opérations gouvernementales 1.7.8 Bureaux régionaux des ministres
1.8 Ombudsman de l'approvisionnement[ix]	1.8.1 Examen des pratiques d'approvisionnement 1.8.2 Plaintes des fournisseurs
1.9 Services internes	

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique

En 2013–2014, le Ministère avait trois priorités organisationnelles qui contribuaient à l'atteinte du résultat stratégique :

- la prestation de services efficients et efficaces;
- la transformation des infrastructures essentielles;
- la saine intendance et l'excellence en gestion.

Ces priorités sont abordées dans les tableaux des priorités organisationnelles ainsi que dans l'analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique présentée à la section II du présent rapport.

Stratégie de service à la clientèle de TPSGC

En 2010, TPSGC a lancé sa stratégie de service à la clientèle, laquelle visait à renforcer les relations avec la clientèle et à améliorer la culture d'excellence du service. Cette initiative panministérielle, qui en est actuellement à sa cinquième année de mise en œuvre, comprend six éléments :

- les ententes de service;
- les normes de service;
- la satisfaction des clients;
- la mobilisation des clients;
- la culture de service;
- les offres de services novatrices.

Dans la foulée des progrès accomplis au cours des dernières années, chaque élément de cette stratégie a été mis en œuvre dans tous les programmes de TPSGC, au besoin.

TPSGC a amélioré la satisfaction des clients et a renforcé les relations avec la clientèle grâce à la mobilisation des clients, à la conclusion d'ententes de service interministérielles, à l'utilisation du baromètre des relations avec la clientèle et à la mise à jour annuelle du répertoire des services. En outre, il a amélioré sa culture d'excellence du service par l'intermédiaire de la publication électronique annuelle Nos services, nos normes et nos résultats[x], et a intégré une compétence en service à la clientèle dans les activités de dotation, de formation, de reconnaissance et de gestion du rendement.

En 2013–2014, le Ministère a continué de réaliser des progrès vers l'atteinte de son objectif consistant à adopter une approche commune dans l'ensemble du Ministère à l'égard de la gestion du service à la clientèle. La tenue de consultations avec des organisations fédérales clientes, y compris les petits ministères et organismes, a permis de mettre au point les priorités et les attentes relatives au service, d'améliorer la satisfaction des clients, de renforcer la mobilisation des clients et d'adopter une approche plus systématique à l'égard du développement et de la mise en œuvre continus de l'excellence du service au sein de TPSGC.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Programmes
Prestation de services efficients et efficaces.	En continu	• Approvisionnements • Gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Administration de la paye et des pensions fédérales • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés • Services internes

Description

Travailler sur chaque programme et sur l'ensemble des programmes pour améliorer continuellement l'efficacité et l'efficience de la prestation de services aux clients publics et privés de TPSGC en réduisant les coûts et en améliorant la qualité des services, tout en assurant l'intégrité et la transparence.

Pourquoi s'agit-il d'une priorité ?

La mission de TPSGC est de fournir des services et des programmes de grande qualité. Pour y parvenir, TPSGC s'efforce d'améliorer la prestation de ses services afin de répondre aux besoins actuels et futurs de ses clients, d'augmenter leur satisfaction à l'égard des services qu'ils reçoivent et de faire en sorte que les clients et les contribuables canadiens obtiennent le meilleur rapport qualité-prix.

Résumé des progrès

En 2013–2014, le Ministère :

- a poursuivi ses efforts dans le cadre de l'initiative de transformation du Programme des approvisionnements, par l'intermédiaire de la stratégie d'approvisionnement éclairé et de la stratégie d'approvisionnement électronique, afin de continuer d'améliorer le service à la clientèle et les relations avec les fournisseurs, de réduire le coût et le fardeau opérationnel pour les fournisseurs et les clients, et de simplifier ses processus d'approvisionnement;
- a commencé à mettre en œuvre la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense du gouvernement du Canada pour assurer le respect des engagements pris par le gouvernement dans les budgets fédéraux, soit de mieux veiller à ce que les achats de matériel de défense créent des possibilités économiques pour la population canadienne et à ce que les résultats de l'approvisionnement en matière de défense s'améliorent. La Stratégie d'approvisionnement en matière de défense repose sur les importantes activités de mobilisation menées par le gouvernement auprès de l'industrie ainsi que sur les recommandations formulées dans les rapports commandés par le gouvernement et fournis par Tom Jenkins[xi] *(Le Canada d'abord—Exploiter l'approvisionnement militaire en s'appuyant sur les capacités industrielles clés—Février 2013) et David* Emerson[xii] *(Volume 1 : Au-delà de l'horizon : les intérêts et l'avenir du Canada dans l'aérospatiale—Novembre 2012; Volume 2 : Vers de nouveaux sommets : les intérêts et l'avenir du Canada dans l'espace—Novembre 2012);*
- a poursuivi la mise en œuvre des principales initiatives pangouvernementales stratégiques, dont le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs, la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale et le Programme d'innovation Construire au Canada, afin d'aider le gouvernement à respecter ses priorités comme la création d'emplois et la croissance économique;
- est demeuré une organisation axée sur les pratiques exemplaires en améliorant la gestion et le rendement de son portefeuille immobilier. À cette fin, il a notamment poursuivi l'adoption des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0 et mis en œuvre le processus d'accréditation en vue de créer des milieux de travail sains, novateurs et positifs pour la fonction publique, en plus de continuer de travailler au renouvellement des contrats de gestion des services immobiliers (précédemment appelés contrats portant sur les autres formes de prestation de services);

- a réalisé des progrès dans la mise en œuvre et la promotion du dépôt direct. La transition vers le dépôt direct devrait se faire graduellement au cours des deux prochaines années;
- a développé les services d'imagerie documentaire à l'appui des initiatives de transformation des ministères et des organismes fédéraux en diminuant la quantité de documents papier à entreposer, en plus d'aider les ministères à améliorer leur service à la clientèle et à réduire leurs coûts opérationnels;
- a poursuivi la phase de mise en œuvre du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye et du Projet de regroupement des services de paye, qui composent l'Initiative de transformation de l'administration de la paye. Il remplace le système de paye désuet, simplifie les processus opérationnels et regroupe les services d'administration de la paye. Le transfert des services de paye des autres ministères vers le Centre des services de paye de la fonction publique de TPSGC progresse bien. En effet, les employés visés par la vague 2 utilisent de nouvelles technologies et de nouveaux outils pour fournir des services à 34 400 employés provenant de 40 ministères et organismes;
- a poursuivi la mise en œuvre de l'Initiative de transformation de l'administration des pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces armées canadiennes afin de réduire le coût de l'administration des pensions pour le gouvernement tout en améliorant le service à la clientèle et en accroissant l'harmonisation avec les normes et les processus courants;
- a poursuivi la modernisation du Bureau de la traduction afin de solidifier ses assises pour l'avenir et d'assurer une prestation efficiente des services linguistiques au gouvernement du Canada;
- a permis aux clients fédéraux qui utilisent les systèmes communs de gestion de l'information, des ressources humaines et du matériel du gouvernement du Canada de tirer parti d'économies d'échelle grâce à la mise en commun de l'expertise, des ressources et des fonctions. Il a fourni la gamme complète de services en matière de ressources humaines et l'expertise connexe, y compris des services de rémunération, aux ministères et aux organismes fédéraux dans le cadre du programme d'intégration des services partagés;
- a poursuivi la transformation et la modernisation du Secteur de la sécurité industrielle en travaillant avec les intervenants à la simplification des processus, à l'amélioration des programmes et à la réduction de la paperasse afin d'accroître l'efficacité et l'efficience. Ces efforts permettront de réduire le fardeau administratif et d'améliorer la qualité des services ainsi que la rapidité d'exécution pour les clients;
- a modernisé et a rationalisé les infrastructures et les systèmes du centre d'appels du Secteur de la sécurité industrielle pour élargir la capacité de service et répondre aux exigences essentielles des clients;
- a tenu deux séries de consultations publiques et a dressé une liste des engagements pris à l'égard de l'amélioration des services et des normes de service pour les activités du Programme des marchandises contrôlées. Ces engagements favorisent un service à la clientèle harmonieux et efficace;
- a continué d'établir des partenariats avec les responsables de la sécurité à l'étranger à l'appui du programme économique du gouvernement du Canada et a rassemblé des pratiques exemplaires qui lui permettront d'améliorer l'ensemble des services fournis aux clients et aux intervenants. Il a 15 ententes avec des partenaires étrangers;
- a continué de contribuer aux activités du gouvernement du Canada en apportant son soutien aux ministres lorsqu'ils remplissent leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale dans le cadre du programme des bureaux régionaux des ministres. Cela comprend l'établissement d'un nouveau bureau à Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest).

Priorité	Type	Programmes
Transformation des infrastructures essentielles	En continu	Gestion des locaux et des biens immobiliers

Description

Mettre en œuvre de grands projets visant à transformer la gestion des biens matériels du Ministère et à favoriser l'atteinte des objectifs en matière de saine intendance.

Pourquoi s'agit-il d'une priorité ?

TPSGC doit utiliser les ressources à sa disposition pour maintenir à jour ses infrastructures, réaliser des gains d'efficience au chapitre de la satisfaction des besoins en infrastructures de ses clients, et assurer une saine intendance au nom de la population canadienne.

Résumé des progrès

En 2013–2014, le Ministère :

- a continué de réhabiliter les édifices de la Cité parlementaire afin de répondre aux besoins en locaux du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement. Il a aussi continué de protéger l'intégrité architecturale des édifices de la Cité parlementaire dans le cadre de la vision et du plan à long terme. La priorité absolue de la vision et du plan à long terme demeure la restauration des édifices patrimoniaux de la Colline du Parlement (édifices de l'Ouest, de l'Est et du Centre). Les importants travaux de réhabilitation visant l'édifice de l'Ouest, l'édifice Wellington (180, rue Wellington) et l'édifice Sir-John-A.-Macdonald (144, rue Wellington) se sont également poursuivis;
- a assuré la gestion stratégique de son portefeuille immobilier, notamment en répondant aux besoins en locaux des ministères et des organismes au moyen de la gestion prudente de l'argent des contribuables, et en réalisant un important programme de travaux visant les ouvrages techniques (ponts, barrages, quais, portions de la route de l'Alaska sous sa garde et cale sèche d'Esquimalt);
- a satisfait à toutes les demandes de mise à quai reçues par la cale sèche d'Esquimalt et a assigné un poste d'amarrage à 64 navires, pour des recettes totales de 10,2 millions de dollars;
- a effectué des évaluations sur deux sites et des activités d'assainissement sur 20 sites et dépensé ainsi 45,2 millions de dollars dans le cadre du Plan d'action pour les sites contaminés fédéraux;
- a dirigé l'initiative Milieu de travail 2.0 pour le gouvernement du Canada, dans le cadre de laquelle il a modernisé 54 224 m^2 de locaux à bureaux et a donné accès à de nouvelles technologies pour créer un milieu de travail plus efficient et réaliser des économies.

Priorité	Type	Programmes
Saine intendance et excellence en gestion	En continu	Tous les programmes

Description

Renforcer les pratiques et les processus ministériels liés à la prestation de services internes et à la gestion des ressources financières et humaines afin d'aider TPSGC à respecter son mandat et de favoriser l'excellence dans le domaine de l'écologisation des opérations gouvernementales.

Pourquoi s'agit-il d'une priorité ?

TPSGC s'est engagé à établir un milieu de travail habilitant et productif, à améliorer les processus internes et à promouvoir la durabilité de l'environnement dans l'ensemble du gouvernement. Ces activités permettront aussi de garantir que TPSGC mènera ses activités de façon intègre, responsable et transparente, et offrira des services à valeur ajoutée aux ministères clients et à la population canadienne.

Résumé des progrès

En 2013–2014, le Ministère :

- a assuré une surveillance et un leadership financiers, tout en veillant à ce que les priorités des programmes soient respectées de manière à garantir l'optimisation des ressources;
- a fait preuve d'excellence dans le service à la clientèle en faisant appel aux services d'un surveillant de l'équité pour qu'il surveille les processus d'approvisionnement à risque élevé, de grande valeur et de nature très délicate;
- a assuré une structure de gouvernance et des activités simplifiées pour le cadre d'intégrité, et a apporté des améliorations au cadre le 1er mars 2014;
- a renforcé les organismes d'enquête ministériels en mettant en place des méthodes analytiques d'examen des approvisionnements, au besoin, et en approfondissant la collaboration avec les unités d'enquêtes d'autres ministères;
- a terminé les préparatifs pour la publication de la *Gazette du Canada* (Parties I, II et III) en format électronique uniquement et pour l'accès aux publications du gouvernement seulement par voie électronique au moyen du Programme des services de dépôt à compter du 1er avril 2014;
- a continué d'employer une approche intégrée de planification et de gestion de la main-d'œuvre, tout en favorisant l'établissement d'un milieu de travail sain et durable ainsi que d'un effectif compétent et diversifié. L'infrastructure de ressources humaines a été rationalisée et modernisée grâce à la mise en œuvre du processus opérationnel commun des ressources humaines et à l'adoption du Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (*PeopleSoft*);
- a mené à bien un projet pilote avec GCDOCS, qui est un élément essentiel pour assurer la conformité à la directive du gouvernement sur la tenue des documents, et il intégrera les employés au cours de l'exercice 2014–2015;
- a optimisé la valeur et l'efficience des services fournis aux autres ministères et organismes grâce à une culture d'excellence du service, à la transformation des offres de services, au perfectionnement du leadership et à l'amélioration de la Stratégie de service à la clientèle; a intégré sa compétence en service à la clientèle dans les activités de dotation et a préparé l'intégration de celle-ci dans les activités de gestion du rendement à l'échelle de l'organisation en 2014–2015, en plus des nouvelles compétences de base du SCT;
- a travaillé en étroite collaboration avec les autres ministères, dans le contexte de la Stratégie fédérale de développement durable, sur des stratégies visant à améliorer la performance environnementale des activités du gouvernement fédéral dans les domaines des bâtiments écologiques, des émissions de gaz à effet de serre attribuables aux activités du gouvernement fédéral, des déchets électroniques, des unités d'impression, de la consommation de papier, des réunions écologiques et des achats écologiques. De plus, il a continué à réduire son empreinte écologique en mettant en œuvre sa stratégie de développement durable 2011–2014;
- a continué de réduire la paperasse conformément au Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif de 2012 du gouvernement. Il a publié plusieurs documents importants sur sa page Web Lois et règlements[xiii] et il a rationalisé les mesures déjà prises. Il a de plus lancé la page Web *achatsetventes.gc.ca*, un guichet unique pour accéder à toutes les possibilités et données sur les approvisionnements du gouvernement fédéral qui peuvent être facilement consultées. L'Office des normes générales du Canda a terminé la rationalisation des normes nationales et des normes du gouvernement du Canada, faisant passer leur nombre de 1 000 en 2008–2009 à 360 en 2013–14.

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie de réponse au risque	Lien avec l'architecture d'harmonisation des programmes
Risque financier : Le recours, par TPSGC, au recouvrement des coûts pose un risque dans le contexte de réduction des dépenses que connaissent les ministères clients.	TPSGC s'est ajusté à la baisse des demandes opérationnelles, tout en maintenant la qualité de ses services. Il a notamment continué d'assurer une gestion rigoureuse des recettes, des dépenses, des prévisions et de la surveillance des engagements, et a travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères par l'intermédiaire du réseau de service à la clientèle afin de déterminer les exigences changeantes et les répercussions qu'elles ont sur lui.	• Approvisionnements • Gestion des locaux et des biens immobiliers • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés • Receveur général du Canada
Grands projets et approvisionnements complexes, transformationnels et interministériels : Il y a des risques inhérents au fait que TPSGC entreprenne et exécute des approvisionnements et de grands projets complexes, transformationnels et interministériels dans le respect des délais, du budget approuvé et de la portée établie (ce qui, au bout du compte, pourrait avoir une incidence sur la stratégie de service du Ministère).	Les réponses aux risques de TPSGC comprenaient la mise en place de processus rigoureux de gestion des investissements et de gestion de projet ainsi que d'ententes de service et de normes de service qui déterminent clairement les responsabilités, une saine gestion des contrats, la mobilisation en début de processus des ministères clients et des autres intervenants, et l'établissement et la mise en œuvre de son plan d'investissement intégré.	• Approvisionnements • Gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Administration de la paye et des pensions fédérales • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés
Stratégie en matière de ressources humaines : Il y a un risque associé à la nécessité de maintenir la capacité en ressources humaines requise par le Ministère pour répondre aux besoins futurs.	Le Ministère a élaboré une philosophie de gestion des personnes ainsi que ses engagements connexes, en plus de mettre en œuvre un plan intégré des ressources humaines et diverses stratégies en matière de ressources humaines, notamment en ce qui concerne le perfectionnement du leadership, la gestion des talents, le transfert des connaissances, le mentorat et la planification de la relève.	• Approvisionnements • Gestion des locaux et des biens immobiliers • Receveur général du Canada • Administration de la paye et des pensions fédérales • Gestion linguistique et services connexes • Programmes et services spécialisés

Description des risques

TPSGC intègre officiellement les risques aux processus organisationnels de planification des activités et de prise de décisions afin de réduire au minimum les répercussions négatives et d'optimiser les possibilités touchant sa vaste gamme de services et d'activités. La gestion des risques à TPSGC est assurée conformément au Cadre stratégique de gestion du risque du SCT, à la Politique de gestion intégrée des risques de TPSGC, à la norme de gestion des risques (ISO) 31000 de l'Organisation internationale de normalisation et au guide de mise en œuvre de la norme CAN/CSA-ISO 31000, Management du risque—Principes et lignes directrices, de l'Association canadienne de normalisation.

Risque financier : Le recours, par TPSGC, au recouvrement des coûts pose un risque dans le contexte de réduction des dépenses que connaissent les ministères clients. En 2013–2014, le Ministère a établi un cadre de gestion financière plus solide, une approche de gestion des recettes, des dépenses et des engagements plus rigoureuse, et une stratégie ministérielle de service à la clientèle visant la prestation de services de qualité aux clients dans le contexte de fluctuation des volumes d'activités.

Grands projets complexes, transformationnels et interministériels : Des risques sont associés à ces projets. En 2013–2014, l'approche de gestion des risques de TPSGC comprenait ce qui suit : la mise en place de processus rigoureux de gestion des investissements et de gestion de projet ainsi que d'ententes de service et de normes de service solides qui déterminent clairement les responsabilités, une saine gestion des contrats, la mobilisation en début de processus des ministères clients et des autres intervenants, et l'établissement et la mise en œuvre de son plan d'investissement intégré.

Stratégie en matière de ressources humaines : La capacité de l'effectif a continué de susciter des inquiétudes au sein du Ministère, principalement en raison du contexte de réduction budgétaire, qui a limité la capacité de l'organisation à embaucher de nouveaux employés. En 2013–2014, TPSGC a renforcé ses stratégies ministérielles afin de veiller à ce que l'effectif nécessaire soit en place pour réaliser son mandat, y compris des activités de perfectionnement du leadership et une approche de planification de la relève simplifiée, tout en élaborant des stratégies visant à favoriser un milieu de travail sain et à continuer d'être un employeur de choix.

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014*	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 617 975 950	2 800 706 900	3 001 570 296	2 847 124 134	46 417 234

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics, à l'exception des autorisations de prélèvement en cours d'exercice dans les fonds renouvelables et de l'autorisation nette fournie pour laquelle le pouvoir de dépenser n'a pas été demandé en 2013–2014.

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (nombre réel moins nombre prévu)
12 460,5	11 543,27	(917,23)

Sommaire du rendement budgétaire du résultat stratégique et des programmes (en dollars)

Résultat stratégique, programmes et services internes	Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues			Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2013–2014	2014–2015	2015–2016		2013–2014	2012–2013	2011–2012
Résultat stratégique 1 : Des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins des institutions fédérales en matière de programmes.								
Approvisionnement	129 817 489	133 917 489	152 864 600	155 307 480	163 882 223	152 781 604	158 849 677	157 777 964
Gestion des locaux et des biens immobiliers	1 978 270 455	2 117 125 407	1 966 139 278	1 848 851 706	2 207 175 179	2 111 237 753	2 011 582 718	1 963 599 900
Receveur général du Canada	116 907 936	116 907 936	101 056 015	100 986 916	121 121 362	120 686 479	117 792 671	123 141 195
Services d'infrastructure des technologies de l'information	-	-	-	-	-	-	-	7 744 155
Programmes et services d'intégrité**	-	-	19 913 717	15 734 806	-	-	-	-
Administration de la paye et des pensions fédérales	64 353 442	104 129 440	118 212 846	111 756 053	108 414 408	101 211 263	80 559 725	67 681 526
Gestion linguistique et services connexes	70 388 386	70 388 386	68 100 297	58 624 545	73 923 821	61 627 911	78 458 807	74 116 158
Programmes et services spécialisés	43 890 142	43 890 142	32 606 960	27 574 576	58 780 027	56 443 732	49 534 679	57 309 366
Ombudsman de l'approvisionnement	4 280 915	4 280 915	4 103 650	4 103 650	4 696 328	4 075 023	3 884 382	3 667 301
Total partiel	2 407 908 765	2 590 639 715	2 462 997 363	2 322 939 732	2 737 993 348	2 608 063 766	2 500 662 659	2 455 037 565
Services internes	210 067 185	210 067 185	201 126 550	199 738 341	263 576 949	239 060 369	236 870 598	338 470 980
Total	**2 617 975 950**	**2 800 706 900**	**2 664 123 913**	**2 522 678 073**	**3 001 570 296**	**2 847 124 134**	**2 737 533 257**	**2 793 508 545**

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics, à l'exception des autorisations de prélèvement en cours d'exercice dans les fonds renouvelables et de l'autorisation nette fournie pour laquelle le pouvoir de dépenser n'a pas été demandé en 2013–2014.

**Les programmes et les dépenses prévues dans le nouveau programme Programmes et services d'intégrité de l'architecture d'harmonisation des programmes pour 2014–2015 et 2015–2016 seront transférés à partir du programme 1.7, Programmes et services spécialisés, et du programme 1.9, Services internes.

Le Budget principal des dépenses de 2013–2014 a diminué par rapport aux dépenses réelles de 2012–2013 en raison de la mise en œuvre de mesures de réduction des dépenses annoncées dans le budget de 2012. L'initiative d'économie qui a eu les répercussions les plus importantes est liée à la fourniture de locaux à bureaux à d'autres ministères. Le Budget principal des dépenses a également diminué en raison du financement temporaire visant les travaux d'aménagement annuels des immeubles à bureaux effectués en 2012–2013, principalement dans la région de la capitale nationale.

Les dépenses prévues en 2013–2014 ont augmenté de 182,7 millions de dollars par rapport au Budget principal des dépenses de 2013–2014. Une partie importante de cette augmentation est attribuable à un écart temporel relatif aux travaux d'aménagement annuels des immeubles à bureaux effectués dans la région de la capitale nationale, à la réhabilitation continue de la Cité parlementaire et à l'Initiative de transformation de l'administration de la paye.

Les autorisations totales de 2013–2014 à ce jour étaient plus élevées que les dépenses prévues de 2013–2014 en raison de l'augmentation annuelle des coûts de fonctionnement, d'entretien et de services publics associés aux immeubles occupés par des ministères et des organismes.

Les dépenses réelles de 2013–2014 étaient moins élevées que les autorisations totales à ce jour en raison de la révision des calendriers de projet et d'une gestion financière prudente des ressources ministérielles.

L'augmentation de 46,4 millions de dollars entre les dépenses prévues et les dépenses réelles de 2013–2014 est attribuable à plusieurs initiatives, principalement liées à des projets immobiliers (p. ex. barrages et ponts), ainsi qu'aux travaux de conception et de construction relatifs à la modernisation d'immeubles (p. ex. complexe Carling). De plus, TPSGC a mis en place le Programme d'innovation Construire au Canada, a apporté des améliorations au Programme des marchandises contrôlées et a effectué des investissements dans les technologies liées à la gestion des documents et des ressources humaines.

En 2014–2015, les dépenses prévues diminueront, principalement en raison de l'achèvement du projet d'assainissement des étangs de goudron de Sydney, de la mise en œuvre de mesures de réduction des dépenses et de la conclusion de l'achat des Terrasses de la Chaudière.

En 2015–2016, les dépenses prévues diminueront, principalement en raison de l'achèvement de la phase en cours de la réhabilitation de la Cité parlementaire et de la mise en œuvre continue de mesures de réduction des dépenses.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

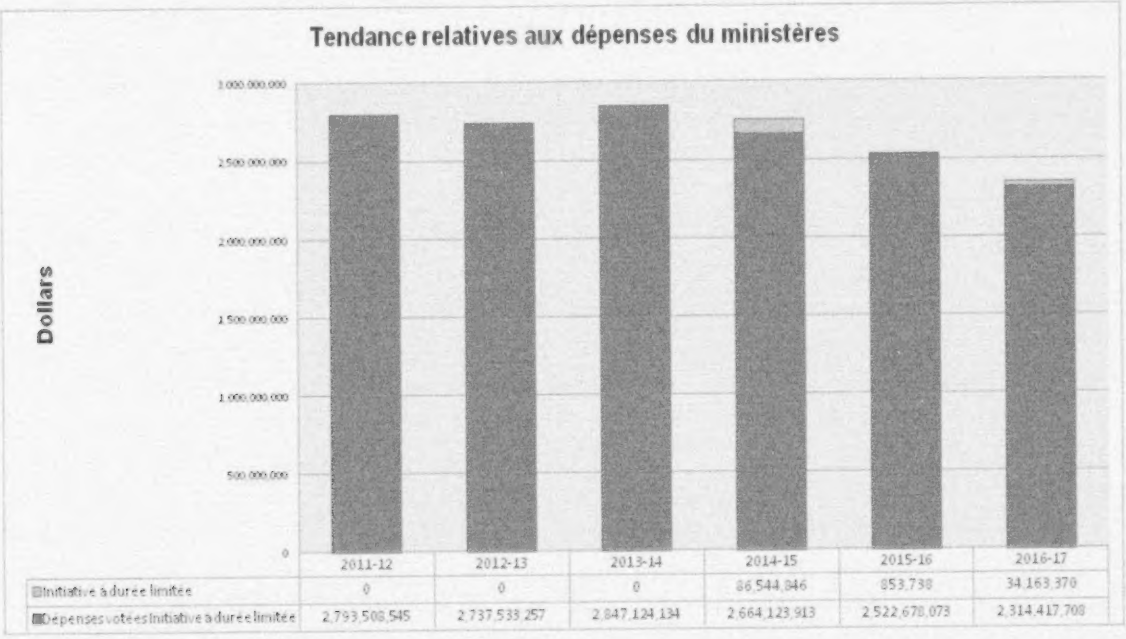
Harmonisation des dépenses réelles de 2013–2014 avec le cadre pangouvernemental[xiv] (en dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat pour le gouvernement du Canada	Dépenses réelles en 2013–2014
Des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins des institutions fédérales en matière de programmes.	1.1 Approvisionnements	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	152 781 604
	1.2 Gestion des locaux et des biens immobiliers	Affaires gouvernementales		2 111 237 753
	1.3 Receveur général du Canada	Affaires gouvernementales		120 686 479
	1.4 Services d'infrastructure des technologies de l'information	Affaires gouvernementales		-
	1.5 Administration de la paye et des pensions fédérales	Affaires gouvernementales		101 211 263
	1.6 Gestion linguistique et services connexes	Affaires gouvernementales		61 627 911
	1.7 Programmes et services spécialisés	Affaires gouvernementales		56 443 732
	1.8 Ombudsman de l'approvisionnement	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	4 075 023

Dépenses totales par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Dépenses prévues totales	Dépenses réelles totales
Affaires économiques	-	-
Affaires sociales	-	-
Affaires internationales	-	-
Affaires gouvernementales	2 590 639 715	2 608 063 766

Tendances des dépenses ministérielles



Les écarts observés d'un exercice à l'autre dans le graphique ci-dessus s'expliquent de la façon suivante :

- La baisse des dépenses entre 2011–2012 et 2012–2013 découle en majorité d'un transfert de fonds permanent de TPSGC vers Services partagés Canada à la suite de la création de ce dernier en 2011 et des mesures d'économies prévues dans le budget de 2011.
- La hausse des dépenses entre 2012–2013 et 2013–2014 s'explique principalement par le nouveau financement des projets d'ouvrages techniques, l'achat des Terrasses de la Chaudière et les travaux supplémentaires effectués dans le cadre de la réhabilitation de la Cité parlementaire.
- La diminution des dépenses prévues entre 2013–2014 et 2014–2015 est principalement attribuable à l'achèvement de l'assainissement des étangs de goudron de Sydney, à la mise en œuvre de mesures d'économie et à la conclusion de l'acquisition des immeubles des Terrasses de la Chaudière.
- La diminution des dépenses prévues entre 2014–2015 et 2015–2016 est principalement attribuable à l'achèvement de l'étape en cours de la vision et du plan à long terme pour la réhabilitation de la Cité parlementaire et à la poursuite des mesures d'économies.
- La diminution des dépenses prévues entre 2015–2016 et 2016–2017 s'explique en grande partie par l'achèvement de la phase actuelle des projets d'ouvrages techniques et la mise en œuvre continue des mesures d'économies.

Voici comment se justifient les écarts pour les initiatives à durée limitée :

- De 2013–2014 à 2014–2015 : à la conclusion de l'achat du complexe d'immeubles des Terrasses de la Chaudière situé à Gatineau (Québec), à l'achèvement de l'assainissement des étangs de goudron de Sydney et à l'achèvement du Projet de transformation des activités et des systèmes des Biens immobiliers;
- De 2014–2015 à 2015–2016 : à l'achèvement des activités administratives postérieures à l'assainissement des étangs de goudron de Sydney;
- De 2015–2016 à 2016–2017 : à l'achèvement de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye et du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits organisationnels et des dépenses législatives de TPSGC, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2014* sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.[xv]

Section II : Analyse des programmes et des sous-programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Le résultat stratégique de TPSGC consiste à fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins des institutions fédérales en matière de programmes.

Programmes et sous-programmes

La présente section décrit les programmes et les sous-programmes de TPSGC qui appuient le résultat stratégique du Ministère ainsi que les points saillants de la planification. On y trouve en outre un aperçu des ressources financières et humaines, des résultats attendus, des indicateurs de rendement et des cibles pour chaque programme. Le site Web du Ministère[xvi] contient des renseignements supplémentaires.

Programme 1.1 : Approvisionnements

Par l'entremise de ce programme, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est le principal fournisseur de services d'achat du gouvernement, et il offre aux organisations fédérales une vaste gamme de solutions d'approvisionnement, comme des contrats spécialisés, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine consiste à fournir en temps utile à la population canadienne et au gouvernement fédéral des services d'achat et des services communs connexes à valeur ajoutée.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
129 817 489	133 917 489	163 882 223	152 781 604	18 864 115

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics, à l'exception des autorisations de prélèvement en cours d'exercice dans les fonds renouvelables et de l'autorisation nette fournie pour laquelle le pouvoir de dépenser n'a pas été demandé en 2013–2014.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
1 970	1 796	(174)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Service d'approvisionnement équitable, ouvert et transparent qui fournit la meilleure valeur pour les Canadiens et est livré avec efficacité et efficience, à la satisfaction du gouvernement et des Canadiens.	Pourcentage des dépenses du gouvernement du Canada gérées au moyen d'instruments d'approvisionnement de TPSGC (offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement).	15 %	14,9 %* [Voir la remarque ci-dessous]
	Pourcentage des contrats attribués à la suite d'un processus concurrentiel.	70 %	82 %

*À l'heure actuelle, environ 7 ministères et organismes n'ont pas encore transmis au Secrétariat du Conseil du Trésor et à TPSGC leurs données du rapport annuel sur les activités d'approvisionnement de 2013, lesquelles englobent leur utilisation des instruments d'approvisionnement de TPSGC.

Analyse du rendement et leçons apprises

La prestation de services efficients et efficaces demeure une priorité importante pour TPSGC et le Programme des approvisionnements. Par la transformation du Programme des approvisionnements, TPSGC a continué d'améliorer son service à la clientèle, de renforcer ses relations avec ses fournisseurs et de rationaliser le processus d'approvisionnement. Les activités d'approvisionnement fédérales ont aussi été mises à profit pour générer des avantages socioéconomiques pour le Canada par la promotion de l'innovation, de la croissance de l'emploi et de la gérance de l'environnement.

Parmi les aspects clés de la transformation du Programme des approvisionnements, il faut aussi souligner l'importance du Programme numérique. TPSGC a continué de tirer parti de la technologie numérique pour établir une méthode modernisée de prestation des services d'approvisionnement. Les outils électroniques du Programme numérique rendent l'achat de biens et de services dont les clients ont besoin pour exécuter leurs programmes plus simple, et font en sorte qu'il est plus facile pour les fournisseurs de faire des affaires avec le gouvernement fédéral. Citons par exemple le lancement du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement le 1er juin 2013, grâce auquel tous les appels d'offres fédéraux et les documents connexes sont disponibles gratuitement sur *achatsetventes.gc.ca*[xvii], le point d'accès centralisé aux renseignements d'approvisionnement fondé sur les principes des données ouvertes.

TPSGC a aussi lancé le processus d'approvisionnement et de mise en œuvre d'une solution d'achats électroniques, un outil d'approvisionnement électronique simplifié et hautement efficace qui permettra l'acquisition en temps opportun de biens et de services adaptés aux besoins. La solution d'achats électroniques fournira une plateforme flexible fondée sur les solutions existantes et les pratiques exemplaires connues sur le marché en vue de favoriser des gains d'efficacité dans le cadre des activités opérationnelles actuelles, et de permettre à TPSGC de s'adapter à l'évolution des méthodes de prestation des services au fil du temps.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable au financement plus élevé reçu au cours de l'exercice pour le Programme d'innovation Construire au Canada ainsi qu'à l'augmentation des indemnités de départ versées à des employés en raison des récentes conventions collectives.

Le nombre prévu d'équivalents temps plein (ETP), 1 970, figurant dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014 était fondé sur l'hypothèse que le Programme des approvisionnements embaucherait des employés pendant la période visée par le rapport. Toutefois, les embauches ont été limitées en 2013–2014 compte tenu de la rationalisation des fonctions et de l'attrition, ce qui explique l'écart entre le nombre prévu d'ETP et le nombre réel d'ETP.

Sous-programme 1.1.1 : Services d'approvisionnement

Ce sous-programme désigne TPSGC comme le principal fournisseur de services d'achat du gouvernement offrant une vaste gamme de solutions d'approvisionnement uniques ou normalisées, notamment des contrats spécialisés, des offres à commandes, des arrangements en matière d'approvisionnement et des outils d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine consiste à gérer les contrats de biens, de services et de construction au nom des ministères et des organismes clients du gouvernement du Canada, ce qui englobe la gestion d'activités contractuelles telles que la planification, les acquisitions et l'administration des contrats. En général, bien que les solutions d'approvisionnement abordées dans ce sous-programme puissent être complexes, elles correspondent généralement aux besoins communs d'achat de la plupart des ministères.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
83 260 562	80 067 528	(3 193 034)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014.	858	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les ministères et les organismes fédéraux ont accès à une vaste gamme de solutions d'approvisionnement, y compris les contrats, les offres à commandes, les arrangements d'approvisionnement et les outils d'approvisionnement qui favorisent une acquisition rapide et optimisent les ressources pour appuyer la prestation des programmes et des services gouvernementaux.	Degré de satisfaction global de la clientèle.	70 %	74 %
	Pourcentage des dossiers présentant un risque et une complexité de base standard, attribués dans les délais établis selon les normes de service publiées[xvii].	80 %	78,2 %
	Coût par tranche de 100 $ du volume d'activités de la Direction générale des approvisionnements.	<0,70 $	1,00 $

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2011, TPSGC a lancé un examen des biens et des services de 29 catégories. Depuis, plusieurs stratégies nationales d'approvisionnement en biens et en services ont été achevées tandis que sept autres ont été approuvées et publiées entre 2011 et 2013, concernant notamment les éléments suivants : services professionnels, services d'entretien et de nettoyage, équipement de bureau, services de communication, matériel audiovisuel civil, vêtements et textiles, et recherche et développement. Diverses préoccupations environnementales ont été abordées dans toutes ces stratégies, ce qui a permis aux ministères et aux organismes fédéraux de les prendre en compte lors de l'achat de biens et de services.

Le Ministère poursuivra l'élaboration et la mise en œuvre de telles stratégies en se concentrant sur la mobilisation rapide (l'un des principes de l'approvisionnement éclairé) des ministères, des organismes gouvernementaux et des fournisseurs afin de mieux comprendre leurs besoins et ainsi d'harmoniser l'offre et la demande. Les stratégies nationales d'approvisionnement témoignent du travail réalisé par TPSGC en vue d'établir des partenariats stratégiques avec les ministères et les fournisseurs. Les types de solutions élaborées dans le cadre du processus de ces stratégies font partie intégrante de l'engagement de TPSGC à aider les ministères et les organismes gouvernementaux à réaliser des gains d'efficacité grâce à la gestion des exigences opérationnelles à l'échelle du gouvernement, au consensus sur l'orientation de l'approvisionnement stratégique et à la coordination de la prestation et des services opérationnels. L'objectif est d'aider les ministères à être aussi efficaces et efficients que possible et d'offrir aux fournisseurs des processus simplifiés et des exigences clarifiées en vue de répondre aux objectifs des programmes du gouvernement.

En ce qui concerne l'indicateur de rendement des normes de service publiées, cette nouvelle mesure a été adoptée pour 2013–2014 afin de témoigner des nouveaux processus d'approvisionnement concernant les niveaux prévus de complexité et de risque des approvisionnements mis en place en 2012. Le Programme des approvisionnements continue de peaufiner ce processus et de fournir du soutien supplémentaire à son personnel afin que les documents soient classifiés selon le bon niveau de complexité et que les processus soient respectés conformément à la politique.

En ce qui concerne l'indicateur de rendement du « coût par tranche de 100 $ du volume d'activités de la Direction générale des approvisionnements », les dépenses nettes associées au Programme des approvisionnements (Secteur de la capitale nationale et régions) sont demeurées relativement constantes d'une année à l'autre. Le résultat a toutefois été touché par une baisse importante de la valeur du volume d'activités, qui est passé de 14,87 milliards de dollars en 2011–2012 à 11,46 milliards de dollars en 2013–2014.

Il n'y a pas de différence importante entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, car cette différence est de 3,8 %.

Sous-programme 1.1.2 : Services d'approvisionnement unique/sur mesure

Dans ce sous-programme, TPSGC est désigné comme le fournisseur de services d'approvisionnement du gouvernement qui fournira des solutions d'approvisionnement personnalisées sous la forme de consultations auprès de l'industrie, d'études de marché, d'invitations à soumissionner complexes par voie de concurrence, de négociations de contrats, et d'attribution et de gestion des contrats, dont les accords juridiques. Souvent, ce type d'approvisionnement vise à acquérir un vaste éventail de systèmes et de services techniques complexes, prend la forme d'accords à long terme de grande valeur, et est unique. Compte tenu de la complexité et de la nature des besoins (approvisionnement de biens et de services), ce type d'approvisionnement exige habituellement la participation des spécialistes de l'approvisionnement de TPSGC dès la phase de définition du programme et nécessite la mise sur pied d'équipes chargées de l'approvisionnement dès la phase de mise en œuvre des stratégies d'approvisionnement. Étant donné que ces approvisionnements peuvent être de nature sensible et qu'ils peuvent nécessiter la mise en place d'une approche à plusieurs étapes, la gestion des risques, du rendement et du changement ainsi que la gestion financière sont des aspects importants du régime de gestion globale du projet.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
14 124 496	12 566 186	(1 558 310)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014.	343	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les ministères et les organismes fédéraux ont accès à une gamme complète de services d'approvisionnement incluant la gestion des contrats pour procurer des biens novateurs et personnalisés, abordant les questions de gestion des risques et de gestion du rendement dans le régime de gestion globale du projet.	Proportion de dossiers complexes concurrentiels qui suivent un plan d'approvisionnement de TPSGC formalisé qui sont à 20 % de l'échéancier convenu et actuel du projet.	80 %	S.O.—Les résultats de cette mesure ne seront pas disponibles pour ce présent cycle d'établissement de rapports. Une nouvelle mesure est en cours d'élaboration pour cette activité.

Analyse du rendement et leçons apprises

La nouvelle Stratégie d'approvisionnement en matière de défense du gouvernement du Canada, lancée en février 2014 par la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et le ministre de la Défense nationale, vise à assurer le respect d'un engagement du gouvernement, soit celui de mieux veiller à ce que les achats de matériel de défense créent des possibilités économiques pour la population canadienne et que les résultats de l'approvisionnement en matière de défense s'améliorent. La Stratégie d'approvisionnement en matière de défense a trois objectifs principaux : fournir le bon équipement aux Forces canadiennes et à la Garde côtière canadienne en temps opportun, mettre à profit les achats de matériel de défense pour créer des emplois et favoriser la croissance économique du Canada, et simplifier les processus d'approvisionnement en matière de défense.

La Stratégie d'approvisionnement en matière de défense est mise en œuvre de façon progressive. Au début de 2014, des séances d'information ont été tenues dans l'ensemble du pays pour mobiliser et informer les intervenants de l'industrie au sujet de la Stratégie et de sa mise en œuvre. Ces séances ont suscité une réaction favorable et ont démontré l'appui de l'industrie canadienne à l'égard de la Stratégie. Un institut d'analyse de la défense indépendant provisoire a aussi été établi, et une fois rendu permanent, en 2015, il favorisera l'atteinte des objectifs du gouvernement quant à la Stratégie, à l'examen et au développement des capacités industrielles clés, et à l'évaluation de la Stratégie. TPSGC continuera de travailler en partenariat avec divers ministères et avec les différents intervenants de la Stratégie au fil de la mise en œuvre de celle-ci.

En 2013–2014, le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs a poursuivi la mise en œuvre du Plan à sept volets du gouvernement du Canada concernant le remplacement de la flotte de chasseurs à réaction CF-18 du Canada. Citons entre autres la publication de multiples rapports, notamment la mise à jour annuelle du ministère de la Défense nationale de 2013, l'examen indépendant de la mise à jour annuelle par Raymond Chabot Grant Thornton, et le troisième rapport d'Industrie Canada sur la participation de l'industrie canadienne au programme Avion de combat interarmées F-35.

Dans son rapport de l'automne 2013, le vérificateur général a formulé des conclusions et des observations positives à l'égard de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale (SNACN). Le rapport indiquait que le processus de sélection des chantiers navals de la SNACN s'était révélé efficace, fructueux, indépendant de toute influence politique, et exécuté de façon ouverte et transparente, de sorte que le modèle de la SNACN devrait être appliqué aux futures grandes acquisitions d'immobilisations. Le Rapport conclut que :

> *« ...la Défense nationale, Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC), Industrie Canada et Pêches et Océans Canada avaient conçu et géraient la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale (SNACN) d'une façon qui devrait contribuer au maintien de la capacité du secteur de la construction navale du Canada. Cela devrait également aider le gouvernement à faire l'acquisition des navires fédéraux en temps opportun et de manière abordable, conformément à la politique de construction navale « construire au Canada ». »*

Plusieurs contrats liés aux grands navires ont été attribués en 2013–2014, y compris le contrat relatif à la phase de définition du projet des patrouilleurs hauturiers pour l'Arctique et le contrat de génie construction de navires hauturiers de science halieutique. Pour les petits navires, le gouvernement a annoncé l'attribution de financement allant jusqu'à 488 millions de dollars en vue de l'acquisition de nouveaux navires pour la flotte de la Garde côtière. Un expert indépendant a aussi été embauché pour donner des conseils impartiaux dans le cadre de la prise de décisions concernant les projets du Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs.

Le Secrétariat en est actuellement à la troisième année d'un processus s'échelonnant sur 30 ans, et à la quatrième étape d'une approche en cinq étapes, tandis que la conception des premiers navires à construire est en voie d'être achevée. En collaboration avec les chantiers navals (Irving Shipbuilding Inc. et Vancouver Shipyards), le gouvernement du Canada a recours à l'approche « concevoir puis construire », qui assure que les travaux de conception sont achevés avant le début des travaux de construction. Les deux chantiers navals sélectionnés ont entrepris d'importants travaux de modernisation afin d'être en mesure de construire de nouveaux navires de façon efficace tout en offrant le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement.

Le Programme des approvisionnements ne dispose pas en ce moment de système qui lui permettrait de faire un suivi des écarts par rapport aux échéanciers pour un nombre élevé de projets complexes, et ce, à partir d'une base de données centrale. Le Programme est en voie d'adopter, pour 2015–2016, un nouvel indicateur qui reflétera davantage le niveau d'engagement et de coopération entre la Direction des approvisionnements de TPSGC et ses clients par rapport à la réalisation d'approvisionnements importants et complexes dans le cadre du régime global de gestion de projet.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la hausse des recettes, qui découle de l'amélioration de la perception des recettes en fin d'exercice, compensée par la hausse des indemnités de départ versées à des employés en raison des récentes conventions collectives.

Sous-programme 1.1.3 : Services de soutien stratégique aux achats

Ce sous-programme désigne TPSGC comme le principal gestionnaire des acquisitions du gouvernement, offrant aux fournisseurs et au gouvernement fédéral un système d'acquisition efficace. Ainsi, TPSGC assure une gestion efficace de la fonction d'approvisionnement en fournissant une orientation et des directives aux intervenants, en supervisant l'élaboration et le déploiement des stratégies pangouvernementales, en sélectionnant des processus et des outils pour préserver l'intégrité du système d'acquisition, et en maintenant la pertinence du système en veillant à ce qu'il soit adapté à l'évolution des besoins et de la réalité des ressources des ministères et des organismes fédéraux, ainsi que des capacités de la collectivité des fournisseurs.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
32 724 811	52 954 030	20 229 219

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014	384	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Utilisation prudente des ressources fédérales, efficacité des pratiques d'approvisionnement, et accès équitable aux marchés publics.	Proportion des dépenses du gouvernement du Canada couvertes par les stratégies d'approvisionnement.	25 %	Résultats attendus pendant le deuxième trimestre de l'exercice 2014–2015.
Stratégies d'approvisionnement pour les biens et services (stratégie de mobilisation des clients).	Degré de satisfaction global des fournisseurs en ce qui concerne les séances d'information du Bureau des petites et moyennes entreprises.	85 %	96,7 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC possède un solide cadre en place pour veiller à la responsabilisation et à l'intégrité de ses transactions d'approvisionnement, ainsi qu'une solide gouvernance, des codes de conduite, une surveillance de l'équité, des audits, des mesures de contrôle financier et des enquêtes internes. Au fil du temps, de nombreuses mesures ont été élaborées pour protéger l'intégrité des opérations du Ministère, lesquelles mesures témoignent de son engagement à cet égard. Poursuivant ces efforts, le Ministère a mis en œuvre de nouvelles mesures. Ces mesures comprennent neuf nouvelles infractions qui empêchent des fournisseurs de faire affaire avec TPSGC s'ils ont été déclarés coupables de l'une de ces infractions. Les mesures incluent des règles semblables pour les fournisseurs qui ont fait l'objet d'une déclaration de culpabilité à l'extérieur du Canada

comparable à celle des infractions canadiennes visées, ou qui ont plaidé coupables et reçu une absolution conditionnelle ou inconditionnelle pour des infractions criminelles. Les mesures englobent aussi une période d'inadmissibilité obligatoire de 10 ans pour les fournisseurs ayant été déclarés coupables ou ayant plaidé coupables concernant les infractions énumérées dans le cadre d'intégrité de TPSGC. Enfin, les mesures exigent que les fournisseurs assujettissent leurs sous-traitants à l'ensemble des modalités de leur contrat avec TPSGC.

Le Ministère continue d'améliorer la fonction d'approvisionnement du gouvernement en mettant en place et en tenant à jour des instruments de politique complets conformes à l'orientation stratégique nationale du gouvernement, aux obligations en matière de commerce intérieur et international du Canada, ainsi qu'aux objectifs environnementaux et socioéconomiques de l'État, tout en assurant l'intégrité du processus d'approvisionnement. Par exemple, les ententes sur les revendications territoriales globales sont conçues pour accroître les possibilités économiques du groupe autochtone bénéficiant de l'entente grâce aux obligations d'approvisionnement fédérales.

Les instruments de politique cadrent également avec les efforts de TPSGC visant à rendre sa fonction d'approvisionnement plus efficace et adaptée aux besoins des fournisseurs, des ministères clients et des organismes fédéraux clients. En 2013–2014, des avis relatifs aux politiques à l'appui de la mise en œuvre de la Stratégie d'approvisionnement en matière de défense ont été rédigés et publiés, dont un avis visant à donner des renseignements sur les modifications apportées aux processus d'examen de l'approvisionnement pour les approvisionnements régis par la Stratégie. La Politique sur le contenu canadien a aussi été modifiée à l'appui de la Stratégie.

Le Programme d'innovation Construire au Canada a été lancé en 2010 à titre de programme pilote visant à lier des entreprises canadiennes (y compris les plus petites entreprises) avec des ministères et des organismes fédéraux ayant besoin de produits et de services novateurs. Afin de tirer profit de la réussite du projet pilote, le gouvernement a affecté, à partir de 2013, un financement supplémentaire sur cinq ans dans le cadre de son Plan d'action économique 2012. À compter de 2016, 40 millions de dollars seront affectés annuellement au Programme sur une base permanente. De plus, le Programme comprend maintenant un volet supplémentaire visant les achats d'ordre militaire. En 2013, le quatrième appel de propositions, comprenant un volet militaire, a été annoncé. Au total, 277 propositions ont été reçues, et les résultats ont été annoncés en juin 2014. À ce jour, 72 contrats sont en vigueur.

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est surtout attribuable à la hausse du financement pour le Programme d'innovation Construire au Canada (5,4 millions de dollars), à l'augmentation des indemnités de départ versées à des employés (3,4 millions de dollars), et à un transfert de fonds du sous-programme Services d'approvisionnement (6,7 millions de dollars).

Sous-programme 1.1.4 : Biens saisis

Ce sous-programme désigne TPSGC comme responsable de la prestation de services à l'appui du gouvernement fédéral afin d'assurer une gestion responsable de l'aliénation des biens mobiliers ou saisis excédentaires, de façon transparente et viable du point de vue financier, en fournissant le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 216 858	2 540 425	1 323 567

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014.	83	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Meilleure valeur obtenue pour les biens saisis ou confisqués par les tribunaux.	Pourcentage des ventes de biens saisis avec 90 % de la valeur selon l'évaluation obtenue.	90 %	91,7 %
	Pourcentage de clients satisfaits des conseils.	85 %	96,3 %

Analyse du rendement et leçons apprises

La Direction de la gestion des biens saisis de TPSGC gère les biens saisis ou retenus en vertu d'articles précis du Code criminel, de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* et de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*. Les biens saisis peuvent comprendre notamment de l'argent comptant, des actions, des prêts, des comptes bancaires, des polices d'assurance vie, des prêts personnels et des prêts hypothécaires, des véhicules, des motocyclettes, des bateaux et des aéronefs. La gestion des biens issus d'activités criminelles est de plus en plus complexe. Au cours des dernières années, TPSGC a dû gérer des biens qui étaient en partie confisqués au profit du gouvernement fédéral et qui nécessitaient une plus grande intervention auprès des personnes accusées, des services juridiques, des tiers et, parfois, d'autres ordres de gouvernement. TPSGC donne aussi des conseils aux services de police et aux procureurs de la Couronne avant la saisie des biens visés concernant leur valeur et leurs coûts estimatifs de gestion.

En 2013–2014, dans 92 % des ventes de biens saisis, 90 % ou plus de la valeur estimative des biens a été obtenue. Par suite de ces ventes, 96 % des clients étaient satisfaits des conseils dispensés par la Direction, ce qui dépasse l'objectif fixé de 85 %.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la hausse des indemnités de départ versées à des employés en raison des récentes conventions collectives.

Sous-programme 1.1.5 : Inspections maritimes et services techniques

Ce sous-programme a été supprimé de la structure d'architecture d'harmonisation des programmes étant donné qu'on y a mis un terme.

Sous-programme 1.1.6 : Initiative des services de voyage partagés

Ce sous-programme désigne TPSGC comme responsable de la prestation des outils communs et normalisés dans l'ensemble du gouvernement en vue de simplifier, de gérer efficacement et de réduire les coûts des déplacements des fonctionnaires, tout en favorisant une meilleure transparence, une meilleure responsabilisation et une meilleure préparation de rapports financiers concernant les déplacements gouvernementaux.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
687 573	1 457 609	770 036

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014.	19	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
La base d'information et les services de voyages du Réseau de la Voie de communication protégée répondent aux besoins des travailleurs et des gestionnaires de programmes fédéraux.	Degré de satisfaction de la clientèle.	81 %	81 %
	Pourcentage des entités du gouvernement du Canada qui adoptent les services de voyage partagés.	93 %	93 %
	Pourcentage de la mise en œuvre de l'Outil de gestion des dépenses pour les ministères clients ayant adopté les services de réclamations et de remboursements de voyages.	91 %	99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a commencé la transition vers une nouvelle solution de voyage pour le gouvernement du Canada, mise en œuvre le 1er avril 2014. Cette solution vise à offrir aux fonctionnaires fédéraux des services de voyage de grande qualité au moyen d'un système intégré de gestion des voyages, grâce auquel les ministères peuvent gérer les voyages avec une efficience

accrue et appuyer la priorité que le gouvernement du Canada accorde à la transparence et à l'obligation de rendre compte. Ces services comprennent notamment la délivrance de cartes de voyage, un centre d'appels de voyage, un outil d'autorisation de voyage et de réservation en ligne, un outil de gestion des dépenses et des capacités d'établissement de rapports pour tous les ministères et organismes qui choisissent de participer aux Services de voyage partagés. Parmi les améliorations clés prévues dans la nouvelle solution de gestion des voyages, on compte les tarifs les plus bas garantis en ligne, des frais de transaction inférieurs par rapport à l'ancienne solution, une évaluation à l'écran des solutions de rechange de voyage et des options écologiques.

En 2013–2014, les Services de voyage partagés ont respecté leurs objectifs établis à l'égard de la satisfaction de la clientèle et du pourcentage d'entités du gouvernement du Canada ayant adopté leurs services. Le pourcentage de ministères clients utilisant l'Outil de gestion des dépenses pour traiter les demandes de remboursement de frais de voyage était de 99 %, et donc supérieur à l'objectif établi de 91 %.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la baisse des recettes liées aux voyages du gouvernement ainsi qu'aux changements apportés à la gestion des déplacements aériens et ferroviaires, changements selon lesquels les rabais pour les transactions par carte de voyage qui étaient consentis aux bénéficiaires du service ne sont plus sous la responsabilité de TPSGC.

Sous-programme 1.1.7 : Office des normes générales du Canada

Ce sous-programme désigne TPSGC comme responsable de la prestation de services complets d'élaboration de normes et d'évaluation de la conformité axés sur les clients tout en appuyant les intérêts des intervenants (gouvernement, industrie et consommateurs) en matière d'économie, de réglementation, d'approvisionnement, de santé, de sécurité et d'environnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
987 616	1 576 723	589 107

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014.	29	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organismes fédéraux, l'industrie et les consommateurs ont accès à des services d'élaboration de normes et d'évaluation de la conformité à l'appui de leurs intérêts.	Pourcentage des projets de normes achevés dans le respect du budget et du calendrier convenus.	85 %	100 %
	Pourcentage des produits et des services certifiés dans les délais spécifiés.	85 %	84 %
	Niveau de satisfaction des clients à l'égard des services d'évaluation de la conformité de l'ONGC.	70 %	91 %

Analyse du rendement et leçons apprises

L'Office des normes générales du Canada offre un vaste éventail de services d'élaboration de normes, y compris l'élaboration des normes nationales du Canada, des normes générales du Canada et des normes du gouvernement du Canada. Il participe aussi à l'élaboration de normes internationales ISO par l'intermédiaire du Système national de normes coordonné par le Conseil canadien des normes.

En 2013–2014, l'Office des normes générales du Canada a publié de multiples normes, notamment une norme visant la surveillance de l'éthique de recherches comportant des essais cliniques biomédicaux, une norme sur le conditionnement en vrac du matériel informatique et plusieurs normes sur le carburant et le textile. L'Office a aussi procédé à la rationalisation de son ensemble de normes, en passant de près de 1 000 normes (en 2008–2009) à 300 normes nationales et générales et à 60 normes du gouvernement du Canada, ce qui améliore la gestion, la durabilité et pertinence de ces normes. L'Office réoriente maintenant ses services en vue de mieux servir les autres ministères et organismes gouvernementaux.

L'Office des normes générales du Canada a amorcé des travaux portant sur sa certification ISO 9001 et 14001 afin que ses services visent d'abord à répondre aux besoins des ministères et des organismes fédéraux, tout en continuant de fournir des services à des organisations du secteur privé qui soutiennent directement les politiques, les programmes et l'approvisionnement du gouvernement.

En 2013–2014, 100 % des projets de normes ont été achevés dans le respect du budget et du calendrier convenus, ce qui est supérieur à l'objectif de 85 %. Au total, 91 % des clients étaient satisfaits des services d'évaluation de la conformité de l'Office, ce qui dépasse l'objectif fixé de 70 %. En ce qui concerne l'indicateur de rendement des « produits et des services certifiés dans les délais spécifiés », le contrat des épreuves de laboratoire a été reporté à novembre, empêchant ainsi d'accéder aux services requis. Malgré ce retard, qui a fait en sorte que toutes les épreuves de laboratoire ont été réalisées de novembre à mars, l'Office a tout de même été en mesure de certifier 84 % des produits et des services dans les délais prescrits.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable aux retards dans la perception des recettes auprès des clients dans les cas où les travaux de projet étaient achevés. Ces recettes seront perçues au cours du prochain exercice.

Sous-programme 1.1.8 : Distribution des biens de la Couronne

Ce sous-programme désigne TPSGC comme responsable de la prestation de services à l'appui du gouvernement fédéral afin d'assurer une gestion responsable de l'aliénation des biens mobiliers ou saisis excédentaires, de façon transparente et viable du point de vue financier, en fournissant le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
915 573	1 619 103	703 530

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
Non indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2013–2014.	80	-

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
La meilleure valeur est obtenue pour l'aliénation des biens mobiliers excédentaires.	Pourcentage de la valeur comptable obtenue pour l'aliénation des biens mobiliers.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a transformé son rôle dans le domaine de l'aliénation des biens excédentaires de la Couronne au cours des six dernières années en modernisant GCSurplus de façon à en faire une entité commerciale à la fine pointe et pertinente qui génère des millions de dollars de recettes chaque année. Cela a été réalisé en veillant à ce que les intervenants clés participent au processus et que les pratiques exemplaires de l'industrie soient appliquées. Le nouveau modèle opérationnel tire parti de la technologie et peut être adapté afin de répondre aux volumes croissants de clients, de ministères clients et d'inscriptions de vente. Cette évolution de GCSurplus permet une amélioration du service offert aux ministères clients et à la population canadienne, accompagnée de processus plus rapides, simples et efficaces tant pour les organisations vendant des biens que pour celles qui en achètent.

Ces efforts ont valu à TPSGC le prix de leadership (Leadership Award) de 2014 de l'organisme Canadian Government Executive, qui vise à reconnaître et à célébrer les réalisations importantes en matière de leadership dans la prestation de services publics améliorés à un coût inférieur.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la hausse des indemnités de départ versées à des employés en raison des récentes conventions collectives.

Programme 1.2 : Gestion des locaux et des biens immobiliers

TPSGC fournit aux ministères et aux organismes fédéraux des installations à utilisation commune et des locaux à bureaux sécuritaires, sains et abordables pour qu'ils puissent offrir leurs programmes et leurs services. Le Ministère assure l'intendance de divers ouvrages publics, par exemple des immeubles, des ponts, des barrages et des trésors nationaux tels que la Cité parlementaire et d'autres biens patrimoniaux situés un peu partout au Canada. TPSGC offre également aux autres ministères et organismes fédéraux des services immobiliers souples et économiques.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 978 270 455	2 117 125 407	2 207 175 179	2 111 237 753	(5 887 654)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics, à l'exception des autorisations de prélèvement en cours d'exercice dans les fonds renouvelables et de l'autorisation nette fournie pour laquelle le pouvoir de dépenser n'a pas été demandé en 2013–2014.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
3 853	3 531	(322)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales disposent de locaux à bureaux et d'installations abordables pour la réalisation de leurs programmes dans le respect des normes du gouvernement fédéral en matière de locaux à bureaux.	Utilisation plus efficiente des locaux (mesurée en m^2 alloué par personne).	18,9 m^2 par personne (cible modifiée pour 18,4 m^2).	18,5 m^2 par personne
	Abordabilité des locaux à bureaux (mesurée en coût par m^2).	323 \$/m^2	332 \$/m^2 (les taux de location étaient supérieurs aux prévisions)
Les organisations fédérales et le Parlement du Canada ont accès à des services immobiliers adaptés et rentables qui appuient la réalisation efficace de leurs programmes et la prestation efficace de leurs services.	Pourcentage des projets immobiliers dont la valeur est supérieure à 1 M\$ qui respectent les délais, la portée et le budget.	90 %	98 %
	La somme dépensée dans le secteur privé pour chaque dollar dépensé en main-d'œuvre interne facturable/ Levier du secteur privé accru (mélange).	>=11	12
Portefeuille immobilier géré de façon stratégique qui optimise les avantages économiques et diminue la responsabilité à court et à long terme.	Frais d'entretien et de recapitalisation en tant que pourcentage des coûts de remplacement du portefeuille (indice de l'état des installations). L'utilisation de l'indice de l'état des installations permet de calculer le pourcentage d'entretien et de réfection potentiel par rapport à la valeur de l'immeuble. Cet indice sert à exprimer l'état relatif d'un immeuble et les besoins de financement futurs.	<10 %	11,3 %
	Pourcentage de locaux à bureaux vacants commercialisables appartenant à l'État.	<= 5 %	2,2 %
Les services essentiels de gestion immobilière assurent un environnement sécuritaire continu permettant au Parlement d'exercer ses activités 24 heures sur 24.	Le nombre d'heures par année pendant lesquelles les services de gestion immobilière essentiels ne sont pas fournis pour les activités courantes du Parlement.	Pas plus que 48 heures ou 2 jours par année.	9 heures

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de veiller à ce que les bonnes ressources se trouvent au bon endroit au bon moment afin d'assurer une prestation de services de haut niveau pour ses clients immobiliers. Nous avons maintenu notre partenariat fructueux avec le secteur privé afin de garantir une prestation souple des services spécialisés. TPSGC a travaillé à la mise en œuvre de meilleurs systèmes d'information qui contribueront à l'amélioration du rendement opérationnel par la production de rapports plus fiables et intégrés, par la veille stratégique et par la prise de décisions éclairées.

TPSGC a obtenu des résultats supérieurs à ses objectifs en assurant le respect des délais, de la portée et du budget dans le cadre de la réalisation des projets immobiliers d'une valeur supérieure à 1 million de dollars. Le résultat final concernant la superficie moyenne en m^2 par personne est légèrement supérieur à l'objectif; toutefois, en fonction des prévisions, des réductions de superficie à venir et des activités de récupération des locaux, nous sommes convaincus que nous continuerons de voir une tendance normale à la baisse en ce qui concerne l'utilisation des locaux au cours du prochain exercice.

TPSGC a continué d'assurer une intendance responsable de son portefeuille d'ouvrages techniques (ponts, barrages, quais, tronçons de la route de l'Alaska sous la garde de TPSGC et cale sèche d'Esquimalt), veillant ainsi à leur fonctionnement et à leur sécurité continus, et ce, tout en protégeant les investissements des contribuables. TPSGC a continué de réaliser les projets conformément aux délais, aux budgets et à la portée établis, et ce, tout en faisant preuve d'une diligence raisonnable et en assurant une surveillance adéquate.

L'assainissement des étangs de goudron et des fours à coke de Sydney a été achevé. La réussite de ce projet primé a entraîné des avantages environnementaux, économiques et sociaux à long terme pour les Néo-écossais et Néo-écossaises, les collectivités des Premières Nations et toute la population canadienne.

Tous les grands projets compris dans la vision et le plan à long terme de TPSGC pour la réhabilitation des immeubles de la Cité parlementaire ont respecté les délais, le budget et la portée établis.

Il n'y a pas de différence importante entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, car cette différence est de 0,3 %.

La différence dans le tableau des ressources humaines est attribuable à la réduction des mesures de dotation pour des postes vacants non essentiels.

Sous-programme 1.2.1 : Locaux fédéraux

Ce sous-programme répond aux besoins de locaux des organismes fédéraux, car il permet de fournir et d'entretenir un portefeuille rentable composé d'immeubles à bureaux et de biens partagés. Il comprend deux activités principales : la fourniture, à titre obligatoire, de locaux

polyvalents et de locaux partagés, ce qui facilite l'exécution des programmes du gouvernement, et l'optimisation des investissements immobiliers, ce qui contribue directement à la fourniture de locaux.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 523 112 964	1 514 395 445	(8 717 519)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
1 452	1 150	(302)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Gérer stratégiquement un portefeuille de locaux fédéraux à l'appui de la prestation des programmes du gouvernement, tout en optimisant les avantages économiques.	Pourcentage de rendement du capital investi concernant les immeubles à bureaux appartenant à l'État.	De 5 % à 8 %	4,02 %
Les organisations fédérales reçoivent des solutions appropriées qui répondent à leurs besoins et à leurs priorités en matière de locaux.	Pourcentage des accords d'occupation ayant été créés durant le présent exercice financier pour plus de 25 employés et qui sont conformes au Cadre de gestion des locaux à bureaux (limites relatives à l'attribution des locaux).	70 %	71,2 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC dirige l'initiative Milieu de travail 2.0 du gouvernement du Canada, en favorisant la saine intendance des biens immobiliers fédéraux et en modernisant le milieu de travail de la fonction publique afin d'aider les employés à travailler de façon plus intelligente, plus écologique et plus saine en vue de mieux servir la population canadienne.

Sur les 757 accords d'occupation créés durant 2013–2014, 539 étaient conformes au Cadre de gestion des locaux à bureaux (limites relatives à l'attribution des locaux). Tous les accords d'occupation sont examinés afin de vérifier qu'ils sont conformes aux normes; toutefois, dans certains cas, l'option la moins coûteuse pour l'État selon une analyse des coûts a préséance sur l'application des normes concernant les limites relatives à l'attribution des locaux.

Au cours de l'exercice 2013–2014, TPSGC a mis en œuvre certaines mesures en réponse aux rapports sur la facturation pour les travaux de réparation et les travaux d'entretien des immeubles par l'intermédiaire d'un tiers fournisseur de services. Des plans d'action de gestion détaillés ont été élaborés pour apporter des améliorations continues et établir des mesures améliorées de

surveillance et de gestion. Ces plans d'action de gestion ont permis d'assurer une surveillance accrue en vue de protéger les intérêts des contribuables, y compris un processus de surveillance de la qualité amélioré à l'égard de la sous-traitance ainsi qu'un rapprochement financier plus rigoureux.

À titre de centre d'expertise et de conseiller de confiance du gouvernement du Canada en ce qui a trait à la gestion du cycle de vie des biens immobiliers, TPSGC a continué de fournir des solutions novatrices et d'assurer la surveillance nécessaire pour faire en sorte que l'infrastructure fédérale demeure sécuritaire.

Les plans de regroupement du Quartier général de la Défense nationale au Complexe Carling dans la région de la capitale nationale ont été achevés en 2013–2014; ils permettront de respecter l'engagement du gouvernement du Canada de regrouper 8 500 membres du personnel du ministère de la Défense nationale et militaires des Forces canadiennes. Ce regroupement entraînera des des économies de l'ordre de 750 M$ sur 25 ans, et améliorera l'efficacité des opérations du ministère de la Défense nationale tout en témoignant de l'adoption des nouvelles normes de gestion des locaux du gouvernement du Canada, qui permettront de fournir un environnement de travail sain, qui favorise la collaboration.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la hausse des recettes de loyer découlant de demandes de location supérieures aux prévisions; des locaux supplémentaires ont été fournis par TPSGC et les loyers ont été facturés aux locataires.

La différence dans le tableau des ressources humaines est attribuable à la réduction des mesures de dotation pour des postes vacants non essentiels.

Sous-programme 1.2.2 : Avoirs fédéraux

Ce sous-programme permet de gérer un portefeuille diversifié d'installations fédérales, qui relève de la ministre de TPSGC. Il comprend divers éléments regroupés aux fins d'établissement de rapports. Ces éléments comprennent l'intendance et la gestion des principaux ouvrages techniques et quais ainsi que l'élaboration de stratégies en vue de leur cession. Parmi les autres éléments, mentionnons les suivants : les évaluations de tous les approvisionnements; les aliénations et les transferts de biens immobiliers ainsi que la tenue à jour des lignes directrices et des politiques connexes; l'interprétation définitive des lois et des règlements qui régissent l'expropriation et la mise en œuvre du processus d'expropriation au nom du gouvernement fédéral; la fourniture de locaux à l'appui de la réalisation des programmes du gouvernement fédéral par l'intendance et la gestion de biens à vocation particulière (essentiellement des centres de conférence et de formation); les services d'administration, de gestion d'immobilisations et de location pour les unités de logement résidentiel dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut à l'appui de la réalisation des programmes du gouvernement fédéral; un rôle de leadership au sein du gouvernement fédéral concernant la formulation de conseils, la formation et les consultations ayant trait aux biens immobiliers et à leur incidence connexe sur les enjeux liés aux Premières nations; et l'Initiative

visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, qui a pour objet de prévenir et de réduire le phénomène du sans-abrisme dans l'ensemble du pays en mettant les biens immobiliers fédéraux excédentaires à la disposition des sans-abri à titre de contributions sans effet sur la trésorerie.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
185 758 158	173 093 684	(12 664 474)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
21	21	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Gérer stratégiquement un portefeuille de biens fédéraux (ouvrages maritimes et transport terrestre) qui réduit au minimum la responsabilité à court et à long terme.	Diminution du nombre d'ouvrages évalués à haut risque.	3	4

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, dans le cadre du programme de travaux du Secteur de la stratégie de gestion des ouvrages techniques, TPSGC a commencé le remplacement ou la réfection de cinq grands ponts et barrages. TPSGC a continué d'être responsable d'un portefeuille de biens techniques comprenant des ponts, des barrages, des quais, des tronçons de la route de l'Alaska sous la garde de TPSGC et la cale sèche d'Esquimalt. TPSGC a tenu des séances d'information publiques et des discussions avec les intervenants sur le projet d'assainissement des sédiments de la cale sèche d'Esquimalt. TPSGC est parvenu à mettre en œuvre trois contrats d'assainissement dans le respect du calendrier, du budget et de la portée établis pour la phase 1 l'assainissement des sédiments, pour une valeur totale de 65 millions de dollars.

TPSGC continue à atténuer le risque associé à tous les biens et a dépassé de un l'objectif pour 2013–2014 qui était de réduire à trois le nombre des biens à haut risque. Le niveau de risque des quatre biens suivants a été réduit de rouge à jaune 1) le pont des Chaudières, 2) la cale sèche et le musée de Kingston, 3) le pont levant de Burlington et 4) le pont-jetée de La Salle.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à une baisse des dépenses découlant de la révision du calendrier de grands projets concernant notamment des ponts, des barrages et des biens spécialisés.

Sous-programme 1.2.3 : Services professionnels et techniques

Ce sous-programme est responsable de la réalisation des programmes Locaux fédéraux et Avoirs fédéraux du Ministère. Le Ministère fournit également des services immobiliers à d'autres ministères selon le principe de la rémunération des services. Les services se divisent en trois grandes catégories : services consultatifs, réalisation de projet et gestion des immeubles et des installations.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
10 000 000	(4 335 666)	(14 335 666)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
2 280	2 259	(21)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à des services immobiliers adaptés et rentables qui appuient la réalisation efficace de leurs programmes et la prestation de leurs services.	Pourcentage des projets immobiliers des programmes Locaux fédéraux et Avoirs fédéraux dont la valeur est supérieure à 1 M$ qui respectent le budget établi.	90 %	97 %
	Pourcentage des projets immobiliers d'autres ministères d'une valeur supérieure à 1 M$ qui respectent le calendrier, la portée et le budget établis.	90 %	98 %

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC continue, à titre d'organisation axée sur la gestion des biens immobiliers du gouvernement, de tirer parti du secteur privé afin d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix dans sa prestation de services aux clients, tout en demeurant souple. Les préparatifs liés à l'acquisition de nouveaux contrats de services pour remplacer ceux qui viendront à échéance le 31 mars 2015 sont bien avancés.

Le cadre d'intégrité de TPSGC permet de garantir que le Ministère fait affaire avec des entreprises qui respectent la loi et qui agissent en toute intégrité. Une unité spécialisée au sein de la Direction générale des biens immobiliers a été mise sur pied afin d'améliorer les capacités de gestion du rendement et de surveillance de la qualité.

TPSGC a fourni des directives et des conseils éclairés afin de faire avancer les principales initiatives de transformation, comme l'important investissement de Service correctionnel du Canada en vertu *du projet de loi C-25 (Loi sur l'adéquation de la peine et du crime)*.

L'analyse des tendances historiques sur cinq ans du baromètre des relations avec la clientèle indique une augmentation de 36 % de la satisfaction de la clientèle. (Dans le cadre de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC, le baromètre des relations avec la clientèle permet au Ministère de mesurer la réussite de sa relation avec les autres ministères et d'aborder les éléments préoccupants.)

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la réception des paiements en temps opportun, ce qui fait qu'il n'est pas nécessaire d'accéder à la réserve pour éventualités de 10 millions de dollars.

La différence entre les données du tableau des ressources humaines est attribuable notamment à des retards de dotation, à des postes vacants supprimés et à des postes non remplacés lors des départs à la retraite.

Sous-programme 1.2.4 : Incitation à l'aliénation

En juin 2011, dans le cadre de ses initiatives d'économies, le Ministère a mis fin au Programme d'incitation à l'aliénation.

Sous-programme 1.2.5 : Paiements en remplacement d'impôts

Dans le cadre de ce sous-programme, le Ministère administre le Programme des paiements en remplacement d'impôts (PERI) pour le compte du gouvernement du Canada, au moyen du versement de paiements aux autorités taxatrices en vertu de la *Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts*. Les autorités taxatrices locales bénéficient des paiements pour compenser les services qu'elles fournissent relativement aux biens immobiliers fédéraux qui se trouvent sur leur territoire.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
5 500 000	5 976 937	476 937

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
53	54	1

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les autorités taxatrices locales reçoivent des paiements justes, équitables et prévisibles au nom du gouvernement du Canada, en guise de contribution aux coûts des administrations municipales.	Pourcentage des biens immobiliers pour lesquels des PERI acceptés par des autorités taxatrices sont effectués.	99 %	99 %
	Pourcentage des biens immobiliers pour lesquels des PERI sont effectués au 31 mars.	90 %	99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Les objectifs de rendement relatifs à ce sous-programme ont été atteints ou dépassés.

En date du 31 mars 2014, plus de 99 % des paiements avaient été versés aux municipalités dans le cadre du Programme des PERI, soit un montant équivalant à 534 962 700 $ versé à 1 235 autorités taxatrices.

En 2013–2014, le Comité consultatif sur le règlement des différends associés aux PERI a reçu des demandes d'examen pour 185 biens, sur les quelque 23 000 pour lesquels des PERI ont été versés.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable aux coûts ministériels, comme les indemnités de départ, d'autres avantages sociaux connexes aux employés et les augmentations de salaire prévues dans les conventions collectives.

Sous-programme 1.2.6 : Cité parlementaire

Dans le cadre de ce sous-programme, le Ministère fournit des services efficaces de gestion des immeubles et des installations au Parlement du Canada. Les édifices et les terrains de la Cité parlementaire sont définis comme étant les lieux occupés par le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement, y compris les lieux qui permettent aux sénateurs et aux députés d'assumer leurs responsabilités parlementaires, et les locaux et terrains qui appuient leur travail (à l'exception des bureaux de circonscription). Le ministre de TPSGC est le gardien officiel de ces édifices et terrains et est responsable de leur entretien, de leur intégrité structurale et de leur apparence. Il assure aussi la gestion des grands projets de rénovation et des projets de nouvelle construction, ainsi que la fourniture de locaux à vocation générale.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
320 563 597	364 604 466	44 040 869

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
47	47	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Vision et plan à long terme (VPLT) pour la Cité parlementaire	Les parlementaires disposent d'installations modernes et sécuritaires qui facilitent leur travail, et la Colline du Parlement a été restaurée en tant que centre culturel du gouvernement fédéral du Canada, au profit de l'ensemble de la population canadienne.	Dans le cadre du premier programme quinquennal de la VPLT (de 2007 à 2012), 90 % des projets doivent être réalisés dans le respect du calendrier, du budget et de la portée.	95 % des projets ont été réalisés dans le respect du calendrier, du budget et de la portée.
Les services essentiels de gestion immobilière assurent un environnement sécuritaire continu permettant au Parlement d'exercer ses activités 24 heures sur 24.	Le nombre d'heures par année pendant lesquelles les services de gestion immobilière essentiels ne sont pas fournis pour les activités courantes du Parlement.	Pas plus que 48 heures ou 2 jours par année.	9 heures

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué à faire progresser les travaux prévus dans la VPLT aux fins de la réhabilitation des édifices de la Cité parlementaire, respectant ainsi l'engagement du gouvernement à préserver nos édifices du Parlement historiques et fournissant un environnement sécuritaire et adapté aux parlementaires, aux travailleurs et aux visiteurs. La réhabilitation de l'édifice de l'Ouest, de l'édifice Wellington, de l'édifice Sir-John-A.-Macdonald, de l'édifice de l'Est, de l'édifice du Centre et de l'édifice de la Confédération avance bien, dans le respect du calendrier et du budget.

L'approbation du Conseil du Trésor a été obtenue pour trois présentations, y compris le financement pour poursuivre la mise en œuvre d'éléments importants de la VPLT. Des audits des coûts ont été réalisés pour l'édifice de l'Ouest et l'édifice Sir-John-A.-Macdonald, ce qui démontre sans cesse une saine gestion et une surveillance efficace. La section suivante présente les réalisations importantes par édifice en date du 31 mars 2014. Des liens vers les pages Web de chaque édifice sont fournis afin que vous puissiez obtenir de plus amples renseignements.

- **Édifice de l'Ouest**[xix]—Les travaux visant la cour et les murs de maçonnerie dans la cour Nord sont terminés. Dans son ensemble, le projet est achevé à 34 %.
- **Édifice Sir-John-A.-Macdonald**[xx]—La réhabilitation de la maçonnerie extérieure de cet édifice du patrimoine a été achevée. Dans son ensemble, le projet est achevé à 85 %.

- **Édifice Wellington**[xxi]—Les travaux d'élimination des poussières d'amiante, de démolition et de renforcement de la protection contre les séismes à l'intérieur de l'édifice ont été achevés. Dans son ensemble, le projet est achevé à 57 %.
- **Édifice de l'Est**[xxii]—TPSGC a terminé la réhabilitation de la tour Nord-Ouest à l'automne 2013. Au cours du quatrième trimestre, TPSGC a lancé un processus d'approvisionnement en vue de sélectionner l'équipe de l'expert-conseil principal qui se verra attribuer, à l'été 2014, le contrat lié aux services d'architecture et de génie dans le cadre du projet des murs extérieurs de l'aile de 1867.
- **Édifice du Centre**[xxiii]—TPSGC a fait progresser plusieurs projets de réfection, dont les travaux de conception pour la réhabilitation des tours de ventilation et des pavillons des terrasses de l'Est et de l'Ouest. En outre, TPSGC a entrepris des activités de planification préparatoire s'inscrivant dans le cadre du futur projet de réhabilitation majeure de l'édifice.

Tout au long du cycle de vie d'un projet de la VPLT, les leçons apprises sont consignées et regroupées dans une base de données interrogeable à laquelle les gestionnaires de projet accèdent régulièrement. L'approvisionnement et la construction font partie des secteurs tirant profit de ces leçons apprises. Les projets de la VPLT continuent de respecter le calendrier et le budget.

La différence entre les données du tableau des ressources financières est principalement attribuable à l'accès au financement approuvé au cours de l'exercice pour accélérer les travaux visant l'édifice de l'Ouest et l'édifice de l'Est et pour commencer les travaux entourant le nouveau projet info-technologique de connectivité des voies d'accès de la Colline du Parlement.

Sous-programme 1.2.7 : Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney

Dans le cadre de ce sous-programme, le Ministère assure le respect de l'engagement du gouvernement du Canada en ce qui concerne la saine intendance environnementale et économique des biens immobiliers communs fédéraux et provinciaux. Cet engagement est reflété dans le protocole d'entente conclu le 12 mai 2004 entre le ministre de TPSGC et le premier ministre de la Nouvelle-Écosse, aux termes duquel les gouvernements fédéral et provincial ont négocié une entente de partage des coûts de 400 millions de dollars pour les travaux d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney, laquelle entente a force obligatoire pour les deux parties. Le projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney a été achevé au cours de l'exercice 2013–2014.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
72 190 688	57 502 888	(14 687 800)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
0*	0	0

*Le projet d'assainissement a été achevé en 2013–2014. Comme en 2012–2013, il n'y a pas eu d'ETP de TPSGC spécifiquement dédié au projet. Conformément au protocole d'entente de 2004, la province de la Nouvelle-Écosse a assumé la responsabilité de tous les terrains et des activités faisant partie du projet.

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le projet d'assainissement et ses volets ont été réalisés dans le respect du calendrier, du budget et de la portée, et les risques connexes ont été gérés.	• Atteinte des jalons du projet • Respect du budget et de la portée établis • Qualité des produits livrables répondant aux normes du projet • Mise en oeuvre de la stratégie de gestion des risques	100 %	100 %
Les normes (air, eau, sol, santé et sécurité) ont été déterminées, surveillées et respectées. Les volets environnementaux ont été surveillés régulièrement et les incidences ont été atténuées.	• Respect des normes de surveillance de la qualité de l'air, de l'eau et du sol, ainsi que de la santé et la sécurité (p. ex. réglementaires et contractuelles) • Pourcentage des volets environnementaux surveillés • Pourcentage des incidences atténuées	100 %	100 %
La collectivité comprend le projet et ses buts, est informée à cet égard et appuie les initiatives d'assainissement.	• Accès à des renseignements pertinents et opportuns par le public, les entreprises locales et d'autres intervenants • Pourcentage de participation de la collectivité au projet et des tendances relatives à la nature des commentaires de la collectivité • Pourcentage de l'image positive des initiatives d'assainissement dans les médias	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Comme le projet d'assainissement a été achevé en 2013–2014, il s'agit du dernier rapport sur le rendement lié à l'assainissement. La phase III, Étang de goudron nord (section finale)—La construction de chenaux et les travaux de solidification et de stabilisation des contaminants, a été achevée plus tôt que prévu et en deçà des coûts estimés. De l'eau propre coule maintenant pour la première fois depuis 100 ans du sommet du site des fours à coke jusqu'au port de Sydney par le biais des nouveaux chenaux. L'installation des couches de forme dans les zones des étangs de goudron et des fours à coke a été achevée en 2013–2014. En reconnaissance de l'excellence du

plan d'utilisation future des lieux et des incidences du projet sur l'économie locale, l'équipe du projet a reçu, de l'Institut urbain du Canada, le prix Brownie du meilleur projet global en 2012. Ce prix reconnaît le leadership, l'innovation et la durabilité environnementale dans le réaménagement des friches industrielles à l'échelle du Canada. Les fonds restants en 2014–2015 sont affectés à TPSGC pour qu'il réalise les activités de clôture et de diligence raisonnable du projet.

Le projet a été réalisé dans le respect du budget grâce à une structure de gouvernance solide, à l'établissement de rôles et de responsabilités clairs et à une surveillance efficace. On a notamment fait appel à un ingénieur indépendant qui a effectué un examen par un tiers des aspects techniques et financiers ainsi que des aspects touchant à l'établissement du calendrier du projet. Conformément au protocole d'entente de 2004 et à l'entente d'entretien et de surveillance à long terme entre les gouvernements du Canada et de la Nouvelle-Écosse, la province de la Nouvelle-Écosse a assumé la responsabilité de tous les terrains et des activités faisant partie du projet.

Programme 1.3 : Receveur général du Canada

Ce programme assure la gestion des opérations du Trésor fédéral et la préparation des comptes du Canada. Il offre aux ministères fédéraux un système facultatif de gestion financière de même que des services d'imagerie documentaire et de paiement de factures.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
116 907 936	116 907 936	121 121 362	120 686 479	3 778 543

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
430	461	31

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Émission en temps opportun et d'une manière efficace de tous les paiements provenant du gouvernement, et présentation de rapports détaillés sur les dépôts effectués et de rapports sur la comptabilité centrale.	Coût unitaire moyen par paiement.	0,33 $	0,32 $
	Pourcentage des paiements émis par dépôt direct.	79 %	75,5 %
	Pourcentage des paiements émis par le receveur général dans les délais prescrits et selon le montant prescrit.	99,99 %	99,98 %
	Publication sur le Web des Comptes publics du Canada dans les 24 heures suivant leur dépôt au Parlement.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2013–2014, le receveur général du Canada a continué de garantir l'émission efficiente et opportune de tous les paiements provenant du gouvernement ainsi que l'établissement de rapports détaillés sur les dépôts effectués et de rapports sur la comptabilité centrale, en assurant la saine prestation des services bancaires, des services liés au Trésor et des services de comptabilité centrale du gouvernement. TPSGC a exercé les fonctions essentielles à sa mission : il a géré les opérations du Trésor fédéral en effectuant plus de 315 millions de paiements et de règlements fédéraux et provinciaux et en percevant les recettes pour le compte de tous les ministères (ce qui équivaut à plus de 2,3 billions de dollars en flux de trésorerie); il a produit les états mensuels des opérations financières du gouvernement et il a préparé chaque année les Comptes publics du Canada.

Le Ministère a également continué à mettre l'accent sur l'intégration de transformations des services dans la mesure du possible, conformément à sa stratégie de service à la clientèle, en faisant avancer son initiative de modernisation du receveur général, dans le cadre de laquelle la prestation des services de trésorerie et de comptabilité ainsi que les systèmes connexes de technologie de l'information sont revus.

TPSGC a continué de travailler avec les ministères fédéraux, les associations et les institutions financières à l'occasion d'activités de promotion et d'adhésion visant à appuyer l'élimination graduelle des chèques par le gouvernement en faveur du dépôt direct. Le Ministère a également continué à mobiliser la population canadienne, en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux ainsi que des institutions financières, et à tirer profit de la technologie afin de faciliter et d'accroître l'adhésion au dépôt direct. Le receveur général a changé la façon dont il mène ses activités afin de garantir qu'il continue d'offrir des services de grande qualité dans le contexte de diminution des budgets, à un moment où la demande pour ses services et ses produits augmente. Le receveur général relève ces défis en plaçant le service à la clientèle au cœur de tout ce qu'il fait : optimiser les modes de prestation de services nouveaux et novateurs, comme l'utilisation de cartes prépayées, la carte Visa Débit et les transferts électroniques Interac; réduire les coûts afin d'offrir un meilleur rapport qualité-prix; travailler de nouvelles manières en tirant profit des partenariats avec l'industrie des services financiers.

Il n'y a pas de différence importante entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, car cette différence est de 3,2 %.

L'augmentation des ressources humaines est attribuable à l'augmentation du volume d'activités en imagerie documentaire, qui est en partie compensée par une réduction des besoins en matière de dotation.

En ce qui concerne les résultats de rendement, l'objectif en matière de coût unitaire moyen par paiement a été changé pour 2013–2014, passant de 0,29 $ à 0,33 $, puisque des changements ont été apportés à la méthode de coût par paiement afin de tenir compte des modifications faites au cadre de recouvrement des coûts du Ministère. L'écart entre l'objectif établi quant au pourcentage de paiements émis par dépôt direct et le résultat réel est attribuable aux processus d'adhésion décentralisés et à un manque de visibilité. Toutefois, une stratégie et un plan de mise en œuvre révisés ont été élaborés. Pour ce qui est de l'indicateur de rendement lié au pourcentage des paiements émis dans les délais prescrits, un petit nombre de paiements provinciaux ont été émis un jour en retard au cours du premier trimestre de l'exercice en raison d'un problème technique au site d'impression qui a été réglé depuis.

Sous-programme 1.3.1 : Intendance des fonds publics et des comptes du Canada

Dans le cadre de ce sous-programme, le Ministère protège l'intégrité du Trésor et des comptes du Canada au nom de la population canadienne (réception, transfert, conservation et distribution des fonds publics, remboursement et règlement de tous les paiements, et production des Comptes publics et des états mensuels des opérations financières). De plus, il met au point et tient à jour les systèmes d'établissement de rapports, de comptabilité et de trésorerie du receveur général.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
112 937 508	118 858 215	5 920 707

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
350	337	(13)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
L'intégrité du Trésor et des comptes du Canada est préservée au nom de la population canadienne.	Nombre d'enjeux soulevés par les vérifications du Bureau du vérificateur général du Canada, par rapport au Trésor du Receveur général et les Comptes publics du Canada.	0	0
	Pourcentage des instructions de règlement envoyées quotidiennement à la Banque du Canada pour toutes les sorties de fonds du Trésor, conformément au calendrier.	95 %	99,8 %
	Assurer la disponibilité et le temps de réponse du système financier ministériel commun, la gestion des versions, et le soutien à la clientèle selon les ententes avec le client.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué à maintenir l'intégrité du Trésor et des comptes du Canada et à assurer une saine gestion financière et l'établissement de rapports financiers transparents pour les contribuables canadiens.

Pour la quinzième année consécutive, le vérificateur général du Canada a exprimé une opinion non modifiée à l'égard des états financiers consolidés du gouvernement du Canada.

Le Ministère a avancé son initiative de modernisation du receveur général en procédant à l'examen de la prestation des services de trésorerie et de comptabilité ainsi que des systèmes connexes de technologie de l'information. En 2013–2014, TPSGC a élaboré un énoncé des exigences, a rédigé un plan de projet révisé et a réévalué la portée pour mieux l'harmoniser avec l'initiative de transformation de la gestion financière du gouvernement du Canada dirigée par le SCT. Le Ministère s'efforce de moderniser les fonctions pangouvernementales essentielles de trésorerie et de comptabilité et d'en préserver l'intégrité et la durabilité, ainsi que d'accroître l'accès à des renseignements comptables pangouvernementaux.

TPSGC a mis en place un évaluateur qualifié en matière de sécurité pour veiller à ce que tous les ministères fédéraux acceptant des cartes de crédit se conforment aux normes obligatoires de la *Payment Card Industry Data Security Standard*.

TPSGC a continué d'étendre ses capacités de dépôt direct à l'étranger dans 16 nouveaux pays en 2013–2014, ce qui porte le total à 48. Le développement du dépôt direct dans des pays étrangers est très complexe en raison des contraintes du marché, des systèmes et de la prestation de services. Alors que l'émission de paiements à l'intérieur du pays exige le respect d'un ensemble de règles bancaires établies par l'Association canadienne des paiements, l'émission de paiements à l'étranger nécessite de respecter un certain nombre de règles bancaires différentes, et le receveur général

doit donc continuellement mettre à jour ses systèmes selon les exigences de chaque pays. TPSGC continue à relever ces défis grâce à l'innovation.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à une augmentation des frais bancaires causée par l'augmentation de l'utilisation de cartes de crédit pour verser des paiements aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada.

La diminution des ressources humaines est attribuable à une réduction des besoins en matière de dotation causée par une réorganisation et une transformation au sein du receveur général.

Sous-programme 1.3.2 : Services du receveur général

Ce sous-programme vise à offrir des services facultatifs de paiement de factures aux organisations fédérales et à assurer la maintenance des opérations d'un système ministériel de gestion financière. Les services facultatifs sont offerts selon le principe du recouvrement des coûts.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
3 917 244	897 593	(3 019 651)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
17	17	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Accès à des services facultatifs de paiement de factures et à une offre relative au système ministériel de gestion financière.	Pourcentage de temps où les services de paiement de factures et de gestion financière sont fournis dans les délais établis.	100 %	99 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice, TPSGC a continué de fournir un accès à des services d'imagerie et à des services électroniques facultatifs pour le paiement de factures, et à un système ministériel de gestion financière.

En 2013–2014, les responsables des services de paiement des factures ont géré le recouvrement des fonds au nom de sept ministères, dont le volume des transactions est évalué à 1,4 million, pour un total de 639 millions de dollars. Le Système financier ministériel commun a aidé 15 petits ministères et organismes à respecter leurs obligations en matière de gestion financière et du matériel.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à une réaffectation du financement destinée à compenser l'augmentation des dépenses en frais bancaires.

En ce qui concerne les résultats de rendement, il y a eu un cas au cours de l'exercice où le transfert électronique d'information pour un paiement de facture a été retardé en raison d'un problème technique, qui a depuis été résolu.

Sous-programme 1.3.3 : Services d'imagerie documentaire

Ce sous-programme vise à offrir des services d'imagerie et des solutions d'entrée de données, dont une gestion de la qualité conforme à la norme ISO 9001:2008 et un traitement des images certifié ainsi que l'indexation et l'archivage sécurisés de dossiers électroniques ou papier, aux organisations fédérales selon le principe de recouvrement des coûts.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
53 184	930 671	877 487

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
63	107	44

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Accès à des services d'imagerie documentaire de qualité et efficaces.	Nombre de documents papier reçus, traités et numérisés par les services d'imagerie documentaire de TPSGC.	25 millions	31,4 millions
	Niveau de satisfaction de la clientèle selon les résultats du sondage annuel d'imagerie.	95 %	S.O.
Accès aux services facultatifs liés aux paiements de factures offerts.	Pourcentage de temps où les services de paiement de factures sont fournis selon les ententes avec les clients dans les délais établis.	100 %	98 %
Imagerie des documents en temps opportun.	Pourcentage des documents numérisés dans les délais établis.	100 %	98 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué à fournir aux ministères et aux organismes des services d'imagerie documentaire de qualité et efficaces, ce qui leur a permis de réduire le besoin d'entreposer d'importants volumes de documents papier, de réduire les coûts opérationnels, et de satisfaire aux exigences de programme de Bibliothèque et Archives Canada.

Au cours de l'exercice, TPSGC a lancé le processus visant à améliorer les services d'imagerie documentaire en migrant vers une nouvelle solution logicielle afin d'accroître l'automatisation et les économies de coûts. Le Ministère en est également à la phase de planification en vue de mettre en œuvre un service de préservation numérique en collaboration avec Bibliothèque et Archives Canada, afin de créer une infrastructure durable et fiable d'archivage électronique des documents gouvernementaux fondée sur GCDOCS, la solution d'entreprise du gouvernement du Canada pour gérer les documents et les dossiers électroniques.

Une gestion continue des risques est en place afin d'élaborer et de réaliser tous les projets d'imagerie documentaire dans le respect de la portée, du calendrier et du budget. Les experts en imagerie documentaire continueront de tirer parti des leçons apprises dans le cadre de l'ensemble des projets afin de planifier nos stratégies et de répondre aux attentes des clients. La migration vers la nouvelle solution logicielle d'imagerie documentaire a permis de déterminer l'importance d'intégrer les systèmes et les applications actuellement en place afin d'améliorer la mise en œuvre efficace des nouvelles solutions logicielles et des technologies futures.

Les différences entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, ainsi que l'augmentation du nombre d'ETP, sont principalement attribuables à la hausse du volume d'activités au cours de l'exercice.

En ce qui concerne les résultats de rendement, aucun sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services d'imagerie documentaire n'a été mené au cours de l'exercice. Étant donné qu'il existe déjà d'autres mécanismes de rétroaction qui permettent des communications fréquentes avec les clients au sujet des services, on a décidé que le sondage serait effectué aux deux ans. Pour ce qui est de l'indicateur de rendement associé au pourcentage de services de paiement fournis sans retard et conformément aux ententes avec le client, le résultat de 98 % s'explique par le fait qu'une fois au cours de l'exercice, le transfert électronique d'information sur le paiement de factures a été retardé en raison d'un problème technique, qui a depuis été réglé. Pour ce qui est de l'indicateur de rendement lié au pourcentage de documents numérisés dans les délais établis, les résultats de 98 % sont légèrement inférieurs à l'objectif en raison de la fermeture imprévue d'un bureau causée par des conditions météorologiques difficiles, ce qui a rendu le traitement impossible ce jour-là.

Programme 1.4 : Services d'infrastructure des technologies de l'information

Le 4 août 2011, Services partagés Canada[xxiv] (SPC) a été créé en vertu de l'article 31.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*[xxv] et du décret en conseil n° 2011-0877[xxvi]. Le mandat de SPC consiste à normaliser et à regrouper les services de technologie de l'information au sein du gouvernement fédéral dans le but de réduire les coûts, d'améliorer les services et de tirer parti de la capacité des secteurs public et privé grâce à la mise en commun des ressources et à un pouvoir d'achat accru.

En 2012–2013, TPSGC a transféré à SPC les fonctions de contrôle et de supervision des domaines opérationnels liés aux services de courriel, de centres de données et de réseaux,

y compris les services de télécommunication (voix et données), de sécurité de la technologie de l'information et d'informatique répartie. SPC est également devenu responsable des fonds connexes à ces services.

Les services de technologie de l'information toujours fournis par TPSGC ont été intégrés au programme Services internes.

Programme 1.5 : Administration de la paye et des pensions fédérales

Ce programme vise à offrir aux autres ministères et organismes fédéraux des systèmes et des processus centraux fiables pour l'administration de la paye et des pensions. Les services d'administration de la paye et des pensions de TPSGC permettent au Ministère de s'assurer que les employés et les pensionnés du gouvernement du Canada reçoivent en temps opportun les montants qui leur sont dus.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
64 353 442	104 129 440	108 414 408	101 211 263	(2 918 177)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
1 602	1 402	(200)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les employés et les retraités sont payés en temps opportun et avec exactitude grâce à des systèmes et à des processus centraux efficients et fiables.	Pourcentage des mouvements de paye et de pension de la fonction publique (LPFP et LPRFC) et des paiements liés à la pension traités dans les délais établis.	95 %	98,5 %
	Coût pour TPSGC, par compte, de l'administration de la paye de tous les fonctionnaires fédéraux.	120 $	109 $
	Coût, par compte, de l'administration des pensions dans l'ensemble du gouvernement du Canada.	163 $	155,12 $

Remarque : Le paiement des employés et des retraités dépend aussi d'interventions rapides et exactes des ministères et organismes fédéraux.

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué de s'assurer que les employés et les retraités étaient payés en temps opportun et avec exactitude au cours de l'exercice 2013–2014, grâce à des systèmes et à des processus centraux efficients et fiables. Ce programme fait également l'objet d'une transformation majeure qui vise à moderniser les systèmes et à améliorer les processus, ce qui nous permettra de continuer à atteindre les résultats prévus.

En 2013–2014, TPSGC a continué d'apporter des améliorations aux processus et aux systèmes d'administration de la paye en offrant plus de souplesse et un libre-service sur le Web aux gestionnaires et aux employés. Le Ministère a déployé un outil Web à l'intention des utilisateurs à l'échelle du gouvernement du Canada qui automatisera l'administration des heures supplémentaires; une nouvelle technologie et de nouveaux outils ont aussi été mis en œuvre au sein du Centre des services de paye de la fonction publique. En outre, le contenu des directives sur la rémunération a été bonifié, et le travail se poursuit en vue d'améliorer et de normaliser les niveaux de service.

En ce qui concerne l'administration des pensions, TPSGC a entamé la planification de services de pension sur le Web supplémentaires, a réalisé plusieurs initiatives de restructuration des processus opérationnels et est en train de mettre en œuvre des changements de procédures au sein du Centre des pensions du gouvernement du Canada, dans le but de simplifier et d'améliorer le service à la clientèle.

L'équipe du Projet de regroupement des services de paye transfère progressivement les services d'administration de la paye des ministères et des organismes qui utilisent le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (*PeopleSoft*) au Centre des services de paye de la fonction publique de TPSGC. Le regroupement des services de paye est réalisé en plusieurs vagues et étapes au cours d'une période de cinq ans, de 2011–2012 à 2015–2016.

Le Centre des services de paye a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe du Projet de regroupement des services de paye et la direction de la transformation de l'administration de la paye afin de tirer parti des leçons apprises de la vague 1, en vue d'apporter des améliorations lors de la vague 2. Le Centre des services de paye a apporté des améliorations à son modèle de prestation de services en tirant profit des capacités d'imagerie des Services d'imagerie documentaire et il a continué de tirer des leçons en consultant ses ministères clients, en vue d'améliorer ses opérations.

Il n'y a pas de différence importante entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, car cette différence est de 2,8 %.

Il y a une diminution du nombre de ressources humaines en raison de retards dans la dotation ainsi que d'une erreur de calcul dans le nombre d'ETP prévus : l'embauche d'employés pour la vague 2 dans le cadre du Projet de regroupement des services de paye a eu lieu à mi-chemin pendant l'exercice, comme prévu, mais ces employés ont été comptés pour l'exercice en entier dans les ETP prévus.

Sous-programme 1.5.1 : Paye

Ce sous-programme vise à administrer les processus de la paye et des avantages sociaux des employés de la fonction publique du Canada ainsi qu'à assurer la conception et la maintenance de systèmes informatiques et d'une infrastructure nationale de bureaux de services. De plus, il vise à offrir de la formation et des conseils aux conseillers en rémunération des ministères. Cela permet aux ministères d'administrer la paye et les avantages sociaux des employés conformément aux conventions collectives et aux politiques sur la rémunération.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
96 059 546	90 797 462	(5 262 084)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
720	584	(136)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
L'intégrité de l'administration de la paye et des avantages sociaux de la fonction publique est maintenue.	Mise à jour et traitement précis et en temps opportun des activités reliées à la paye du gouvernement selon les échéanciers.	100 %	100 %
	Pourcentage des mouvements de paye et de pension de la fonction publique traités dans les délais établis.	95 %	98,1 %
	Nombre d'incidents opérationnels de système qui ont perturbé considérablement les versements sur la paye et la pension ou ayant affecté l'accès des employés aux applications Web de la rémunération (AWR).	0	2

Analyse du rendement et leçons apprises

TPSGC a continué de veiller à l'intégrité de l'administration de la paye et des avantages sociaux de la fonction publique. De plus, l'Initiative de transformation de l'administration de la paye permettra de remplacer les processus et les systèmes de paye, qui datent de 40 ans, par une solution moderne fondée sur les pratiques normalisées de l'industrie, et de regrouper les services de paye dans un seul centre d'expertise. Cette initiative, qui comprend la création du Centre des services de paye de la fonction publique à Miramichi (N.-B.), assurera la durabilité à long terme des systèmes et des services d'administration de la paye du gouvernement du Canada.

Pour ce qui est du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye, la majeure partie de la phase de conception, de même que près de la moitié de la phase de création, ont été achevées comme prévu en 2013–2014, dont la transformation opérationnelle, l'épuration des données, la conversion des données et les activités entourant les applications et l'architecture, qui se font toutes en continu. En ce qui concerne le Projet de regroupement des services de paye, les processus d'embauche de 197 employés supplémentaires, dans le cadre de la vague 2, ont eu lieu au cours de l'exercice 2013–2014, comme prévu.

Au cours de l'exercice, le Ministère a continué de promouvoir les services de paiements électroniques et les services de paye en augmentant les outils libre-service au moyen des AWR, et fait des progrès dans l'élimination progressive des chèques papier. En date de mars 2014, 99,5 % des employés de la fonction publique fédérale recevaient leur paye par dépôt direct.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable, d'une part, au fait que les coûts de réinstallation sont moins élevés que ceux prévus et, d'autre part, aux retards dans la dotation du projet. On observe une diminution du nombre de ressources humaines en raison de retards dans la dotation et d'un exercice subséquent de révision et validation des ETP prévus.

On observe un écart entre l'objectif visé et le résultat réel pour ce qui est du nombre d'incidents opérationnels liés au système, qui perturbent considérablement les paiements ou nuisent à l'accès des employés à leurs renseignements sur la paye, les pensions et les assurances accessibles au moyen des AWR, puisque l'accès à ceux-ci a été interrompu à deux reprises en raison de mises à niveau du serveur, qui devaient être faites.

Sous-programme 1.5.2 : Pensions

Ce sous-programme vise à administrer le processus de pension de la fonction publique du Canada, y compris l'établissement et l'entretien des services, des processus et des systèmes, la prestation de formation et de conseils au personnel de la rémunération et aux employés, et la prestation de conseils aux pensionnés. Cela permet aux ministères d'administrer les pensions et les avantages sociaux des employés conformément aux conventions collectives et aux politiques sur la rémunération et de répondre aux exigences de la *Loi sur la pension de la fonction publique*.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
8 069 894	10 413 801	2 343 907

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
882	818	(64)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
L'intégrité de l'administration des pensions dans le cadre de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP) et de *la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* (LPRFC) est maintenue.	Traitement précis et en temps opportun des prestations de retraite (LPFP et LPRFC) selon les échéanciers.	95 %	100%
	Nombre d'incidents opérationnels de système qui ont perturbé considérablement les versements sur la paye et la pension ou ayant affecté l'accès des employés aux applications Web de la rémunération (AWR).	0	2

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de maintenir l'intégrité de l'administration des pensions dans le cadre de la LPFP et de la LPRFC. De plus, le transfert de l'administration des régimes de pension de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces canadiennes vers la nouvelle solution de pension mise en œuvre en 2012–2013 permettra au gouvernement de réduire le coût de l'administration des pensions, tout en améliorant le service à la clientèle et l'harmonisation aux normes et aux processus communs.

Au cours de l'exercice, le Ministère a terminé les activités de conception et de développement ainsi que les activités de préparation des essais en vue du transfert de l'administration du régime de pensions de la Gendarmerie royale du Canada vers TPSGC; la mise en œuvre était prévue pour juillet 2014.

Le Ministère a également terminé 95 % de la phase de planification et de conception détaillée de la version 1.0 en vue du transfert de l'administration des régimes de pensions des Forces canadiennes vers TPSGC, un pour la Force régulière et l'autre pour la Force de réserve. La version 1.0 porte sur les fonctions des cotisants et les processus opérationnels des deux régimes. Cette phase a été prolongée d'un mois en raison de la complexité du régime de pensions de retraite de la Force de réserve. En outre, la phase de planification de la version 2.0 a été achevée au cours de l'exercice 2013–2014, et la conception détaillée est en cours. Les activités sont en cours en vue de choisir un emplacement pour le bureau satellite du Centre des pensions du gouvernement du Canada dans la région de la capitale nationale pour l'administration des pensions des Forces canadiennes.

La différence entre les coûts prévus et les coûts réels engagés est principalement attribuable aux facteurs suivants : des retards dans le processus de dotation; la restructuration des activités liées au transfert de l'administration des régimes de pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces canadiennes vers TPSGC, et le transfert de l'infrastructure de technologie de l'information vers Services partagés Canada.

On observe une diminution des ressources humaines en raison des retards dans la dotation.

En ce qui concerne les résultats du rendement, on observe un écart entre l'objectif visé et le résultat réel quant au nombre d'incidents opérationnels liés au système, qui perturbent considérablement les paiements ou nuisent à l'accès des employés à leurs renseignements sur la paye, les pensions et les assurances accessibles au moyen des AWR, puisque l'accès à ceux-ci a été interrompu à deux reprises en raison de mises à niveau du serveur qui devaient être faites.

Programme 1.6 : Gestion linguistique et services connexes

Ce programme définit le Bureau de la traduction comme étant un intervenant clé dans l'infrastructure de prestation de services du gouvernement fédéral. Le Bureau de la traduction, principal fournisseur interne de services linguistiques, offre des services de traduction, de révision et d'interprétation ainsi que d'autres services linguistiques au Parlement, aux tribunaux et aux autres ministères et organismes fédéraux. Il est aussi l'autorité du gouvernement fédéral en matière de terminologie et a reçu le mandat d'élaborer des normes terminologiques pour garantir des communications claires, uniformes et de qualité au sein du gouvernement. En outre, il s'assure qu'il existe un bassin viable et fiable de ressources linguistiques compétentes pour répondre aux besoins linguistiques du gouvernement et appuyer le programme économique et social du Canada. Ce programme découle de la *Loi sur le Bureau de la traduction*.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
70 388 386	70 388 386	73 923 821	61 627 911	(8 760 475)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics, à l'exception des autorisations de prélèvement en cours d'exercice dans les fonds renouvelables et de l'autorisation nette fournie pour laquelle le pouvoir de dépenser n'a pas été demandé en 2013–2014.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
1 381	1 397	16

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le gouvernement du Canada est en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles et de communiquer avec les Canadiens dans la langue officielle de leur choix.	Degré de satisfaction des clients quant aux services fournis par le Bureau de la traduction.	85 %	Aucun sondage n'a été effectué en 2013.
	Pourcentage des documents traduits et révisés pour le Parlement dans les délais convenus.	95 %	96,99 %
	Pourcentage des clients avec une entente-cadre.	90 %	67 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, la mise en place d'une nouvelle technologie et les médias sociaux ont eu une incidence fondamentale sur le travail du Bureau de la traduction de TPSGC et sur les demandes de ses clients. Comme de nombreuses autres organisations, le Bureau de la traduction a dû se réinventer afin d'être plus souple et de mieux gérer les fluctuations de la demande.

TPSGC a continué d'appuyer le gouvernement, tout en mettant en œuvre sa feuille de route de la transformation pour garantir la viabilité financière de l'organisation en réduisant ses dépenses et en augmentant son efficacité afin de réaliser des économies.

Par ailleurs, le Ministère a continué d'agir à titre de responsable de la terminologie du gouvernement fédéral au moyen du Portail linguistique du Canada et de TERMIUM®, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement fédéral.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à un changement de l'environnement et à la fluctuation de la demande. Pour y répondre, le Ministère a diminué les dépenses salariales (au moyen de l'attrition) et les frais d'exploitation, a revu ses processus opérationnels, a diminué les coûts fixes et a accru l'utilisation de la technologie.

En ce qui concerne les ETP, la différence mineure est attribuable à l'attrition dont les prévisions ne se sont pas concrétisées en 2013–2014.

Pour ce qui est du résultat concernant le pourcentage de clients ayant signé une entente-cadre, l'écart s'explique par le fait que de nombreux clients préfèrent faire affaire avec le Bureau de manière transactionnelle plutôt que de signer une entente annuelle.

Sous-programme 1.6.1 : Gestion de la fonction de traduction

Dans l'architecture d'harmonisation des programmes précédente, le sous-programme Gestion de la fonction de traduction était lié principalement aux activités du Programme de renforcement du secteur langagier au Canada. Comme ce programme a atteint ses objectifs, on a mis fin à ses activités le 31 mars 2013, tel qu'il était initialement prévu. Le sous-programme sera supprimé au cours de l'exercice 2014–2015.

Sous-programme 1.6.2 : Programme de normalisation terminologique

Ce sous-programme a pour objectif d'établir des normes terminologiques et linguistiques afin de promouvoir l'uniformité et la qualité dans les communications avec la population canadienne, d'optimiser la gestion de l'expertise terminologique du gouvernement, de renforcer le rôle du gouvernement sur les scènes nationale et internationale dans le domaine langagier et de mettre en valeur la richesse collective du savoir linguistique et terminologique au Canada.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
9 010 210	12 455 931	3 445 721

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
84	85	1

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Une terminologie normalisée et généralement reconnue est utilisée au sein du gouvernement du Canada.	Nombre de mises à jour de TERMIUM[8]	20 000	56 748
	Pourcentage de respect du délai de 30 jours pour donner suite aux commentaires des utilisateurs concernant le contenu terminologique de TERMIUM[8]	95 %	95,1 %
	Nombre minimal de recherches terminologiques effectuées dans TERMIUM[8]	85M	73,3 M
Les organisations de normalisation nationales et internationales tiennent compte du savoir-faire du gouvernement du Canada et vice versa.	Nombre de comités d'uniformisation aux niveaux national et fédéral et de forums internationaux auxquels le Bureau de la traduction participe en tant que représentant du gouvernement du Canada.	35	32
	Pourcentage de respect du délai de 1 jour ouvrable pour répondre aux demandes terminologiques reçues par le Service de renseignements terminologiques (communément appelé « service SVP »).	95 %	98,7 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué d'améliorer et d'enrichir le Portail linguistique du Canada, qui offre à la population canadienne un accès gratuit à une vaste gamme de ressources et d'outils linguistiques, notamment *TERMIUM plus*® et *noslangues.gc.ca sur le pouce !* Il a également continué à mettre à jour les termes normalisés dans *TERMIUM plus*® afin que la population canadienne puisse utiliser facilement la bonne terminologie.

Afin de contribuer à la normalisation de la terminologie du gouvernement fédéral, TPSGC a continué de collaborer avec les ministères et organismes gouvernementaux pour produire des lexiques et d'autres outils linguistiques officiels qui sont disponibles sur le site Web. Par exemple, TPSGC a élaboré et publié le Lexique des médias sociaux et le Lexique sur Objectif 2020.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable au moment de l'approbation du Portail linguistique du Canada 2013–2018 par l'intermédiaire de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013–2018. Le financement de cette initiative horizontale de 3,1 millions de dollars a été approuvé en novembre 2013.

Sous-programme 1.6.3 : Traduction et autres services linguistiques

Ce sous-programme vise à assurer la prestation de services de traduction, de révision et d'infolangagerie et d'autres services linguistiques de qualité et à un coût raisonnable aux tribunaux ainsi qu'aux ministères et organismes fédéraux, selon le principe du recouvrement des coûts. Ce programme découle de la *Loi sur le Bureau de la traduction*.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
11 705 073	3 390 742	(8 314 331)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
994	1 006	12

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les ministères et organismes fédéraux bénéficient de services linguistiques de qualité offerts dans un environnement sécurisé pour répondre aux exigences du gouvernement et du Programme économique et social du Canada.	Degré de satisfaction des clients quant aux services de traduction fournis.	85 %	Aucun sondage n'a été effectué en 2013
Les ministères et organismes du gouvernement fédéral, ainsi que le système judiciaire peuvent remplir leur obligation, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, de communiquer avec les Canadiens dans les deux langues officielles.	Pourcentage de délais de livraison convenus auprès des organisations fédérales qui ont été respectés.	95 %	96,11 %
	Coût total pour les services linguistiques/Total d'heures facturées.	87 $ par heure facturée	86 $ par heure facturée

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de fournir des services de traduction de vingt-quatre heures d'affilée aux ministères et aux organismes fédéraux, afin d'aider le gouvernement à communiquer avec la population canadienne en fournissant des renseignements opportuns et de qualité dans les deux langues officielles.

Pour continuer de réduire les coûts pour ses clients, le Ministère a optimisé l'utilisation des ressources internes, a poursuivi la mise en œuvre de ses outils infolangagiers, a centralisé ses fonctions et a regroupé ses locaux à bureaux afin de mieux utiliser ses ressources humaines et matérielles, de façon à générer des économies et des gains d'efficacité importants et à fournir au gouvernement des services efficaces et efficients.

TPSGC a poursuivi ses efforts de mobilisation de la clientèle afin de continuer de fournir des services exceptionnels à ses clients, en particulier par l'intermédiaire du Groupe de travail des clients sur les services de traduction, conformément à sa stratégie de service à la clientèle.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à un changement de l'environnement et à la fluctuation de la demande. Pour y répondre, le Ministère a diminué les dépenses salariales (au moyen de l'attrition) et les frais d'exploitation, a revu ses processus opérationnels, a diminué les coûts fixes et a accru l'utilisation de la technologie.

Sous-programme 1.6.4 : Traduction et interprétation au Parlement

Ce sous-programme offre au Parlement des services de traduction et d'interprétation, ainsi que d'autres services linguistiques en temps opportun. Il permet au Parlement de fonctionner dans les deux langues officielles et dans toute autre langue requise. Il est géré à partir d'une affectation à but spécial qui n'est pas comprise dans le fonds renouvelable.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
37 583 014	35 108 389	(2 474 625)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
254	257	3

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le Parlement est en mesure d'assurer l'égalité de statut des deux langues officielles par l'obtention de services linguistiques de qualité en temps opportun.	Pourcentage des documents traduits et révisés pour le Parlement dans les délais convenus.	95 %	96,99 %
	Pourcentage des événements pour lesquels des services d'interprétation sont fournis au Parlement.	95 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de fournir des services de traduction et d'interprétation de grande qualité afin de répondre aux besoins du Parlement. Ces services représentent l'équivalent de 3 730 jours d'interprétation et de 1 883 heures de sous-titrage.

Dans le cadre de ses efforts continus pour améliorer la prestation de ses services, TPSGC a commencé l'analyse de ses processus de prestation de services de traduction et d'interprétation au Parlement en vue de mettre en œuvre de nouveaux outils de traduction et d'optimiser ses systèmes de gestion des services de traduction et d'interprétation pour assurer une saine gestion de ses ressources. De plus, il a contribué à la mise en œuvre d'un système de gestion des affectations destinées à l'interprétation parlementaire en vue d'optimiser les processus ainsi que l'utilisation des ressources. Ce système sert à gérer la charge de travail et à affecter les interprètes pour répondre aux besoins du Parlement.

Le Ministère a poursuivi la réforme de son processus d'approvisionnement pour les services linguistiques en matière de traduction et d'interprétation afin d'optimiser l'usage de contrats et de réduire les formalités administratives, et de répondre plus efficacement aux besoins du gouvernement en matière de services linguistiques.

En septembre 2013, le Ministère a commencé le sous-titrage intégral des délibérations de la Chambre des communes ainsi que de celles des comités de la Chambre qui sont télédiffusées. Il a cessé d'offrir le service d'interprétation gestuelle à la Chambre des communes, ce service n'étant plus nécessaire.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la réduction des coûts salariaux et des coûts contractuels par suite de la fluctuation de la demande.

Sous-programme 1.6.5 : Interprétation des conférences

Ce sous-programme vise à assurer la prestation des services d'interprétation des conférences dans les deux langues officielles et dans d'autres langues aux tribunaux et aux ministères et organismes fédéraux à l'appui des opérations gouvernementales, des événements officiels et des missions à l'étranger.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
12 090 089	10 672 850	(1 417 239)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
48	49	1

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Le gouvernement du Canada bénéficie de services d'interprétation de qualité en temps opportun.	Pourcentage des événements pour lesquels des services d'interprétation sont fournis.	95 %	97,82 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de fournir des services d'interprétation de qualité et d'accroître sa capacité à répondre aux besoins des ministères et des organismes fédéraux en temps opportun afin qu'ils puissent s'acquitter de leur mandat et servir la population canadienne.

Le Ministère a fourni des services de conférences à l'occasion de 1 772 événements, comme les visites à l'étranger du premier ministre et des ministres et les conférences internationales tenues au pays, de même que les audiences de la Cour suprême du Canada. Ces services ont été fournis à un coût moindre que ceux fournis par les organisations gouvernementales internationales.

De plus, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à prévoir la relève dans le domaine de l'interprétation au pays. Un protocole d'entente a été conclu avec l'Université d'Ottawa afin que les interprètes du Bureau de la traduction donnent des cours dans le cadre du programme de maîtrise en interprétation des conférences offert par l'Université. De même, le Bureau de la traduction a mis en place un système d'agrément des interprètes afin d'attester la compétence des interprètes. Ce système est grandement respecté par le secteur privé.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à la baisse des recettes par suite de la réduction de la demande de la part des ministères et des organismes fédéraux.

Pour ce qui est du résultat, il faut préciser que les services d'interprétation offerts par le Bureau aux autres ministères sont facultatifs. En 2013–2014, la demande des ministères a été moins élevée que prévu. Le Bureau a utilisé ses ressources internes de façon optimale et a géré son utilisation des fournisseurs du secteur privé. La chute de la demande s'est traduite par une réduction du recours aux contrats avec le secteur privé.

Programme 1.7 : Programmes et services spécialisés

Ce programme permet d'offrir aux organisations fédérales, en temps utile, des services et des programmes spécialisés de grande qualité pour favoriser une gestion et un fonctionnement sains, prudents et éthiques.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
43 890 142	43 890 142	58 780 027	56 443 732	12 553 590

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics, à l'exception des autorisations de prélèvement en cours d'exercice dans les fonds renouvelables et de l'autorisation nette fournie pour laquelle le pouvoir de dépenser n'a pas été demandé en 2013–2014.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
612,5	648	(35,5)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès à des services de qualité qui leur permettent d'améliorer la gestion, la diffusion et la sauvegarde d'opérations gouvernementales et/ou d'actifs sélectionnés tout en minimisant leur impact sur l'environnement.	Pourcentage des clients satisfaits de la qualité des services.	85 %	81,5 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de contribuer au programme de la sécurité du gouvernement pour protéger la population canadienne et favoriser la compétitivité du secteur en renforçant le Programme de la sécurité industrielle. Le Ministère a poursuivi la modernisation et la transformation des opérations de ce programme, ce qui s'est traduit par la réduction du fardeau administratif, l'amélioration du transfert des attestations de sécurité et la diminution du chevauchement.

TPSGC a continué de favoriser la mobilisation des clients, d'appliquer la planification à long terme et de consulter l'industrie, les intervenants et les autres ministères, ainsi que les partenaires internationaux, et de fournir des services de qualité.

En 2013–2014, les engagements étaient axés sur la poursuite des améliorations au Programme des marchandises contrôlées, notamment la réduction de la liste des marchandises contrôlées, l'instauration de frais d'utilisation et les prochaines modifications au *Règlement sur les marchandises contrôlées*.

Par l'intermédiaire du Groupe de la gestion juricomptable, TPSGC a continué d'aider les organisations d'application de la loi à l'échelle nationale, provinciale et municipale ainsi que les autres ministères et organismes gouvernementaux en leur fournissant des services de juricomptabilité, notamment le témoignage d'experts pour les enquêtes criminelles. Il a continué de fournir des services concernant les enquêtes sur les produits de la criminalité, le crime commercial, le blanchiment d'argent, la fraude dans le marché des valeurs mobilières, ainsi que le financement d'activités terroristes.

Il a terminé les préparatifs pour la publication de la *Gazette du Canada* (Parties I, II et III) en format électronique uniquement et pour l'accès aux publications du gouvernement seulement par voie électronique au moyen du Programme des services de dépôt à compter du 1er avril 2014. Il a collaboré étroitement avec les organismes centraux afin de déterminer les possibilités de réaliser des économies en travaillant avec le Bureau du Conseil privé pour mettre en œuvre un nouveau service d'achat en ligne pangouvernemental pour les campagnes numériques prioritaires. À la lumière des résultats du premier exercice, le service sera prolongé pour une période de deux ans jusqu'en 2015–2016.

TPSGC a également continué de fournir des services de ressources humaines et des systèmes communs de ressources humaines aux autres organisations du gouvernement. Il a continué de travailler de concert avec des ministères partenaires pour rechercher et élaborer des politiques, des stratégies et des directives afin de réduire l'empreinte écologique des opérations du gouvernement fédéral. TPSGC participe à la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD); il a continué de contribuer à l'atteinte de plusieurs cibles d'écologisation des opérations gouvernementales. Par ailleurs, il a rempli avec succès son rôle de ministère de la coordination pangouvernementale dans le cadre du Thème IV de la SFDD, en aidant les autres ministères à réduire l'empreinte écologique de leurs opérations, ainsi qu'en produisant des documents

d'orientation de grande qualité sur la mise en œuvre et les rapports de rendement, et en offrant un soutien bilatéral supplémentaire à la demande de ministères.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable au financement reçu au cours de l'exercice pour les principales initiatives telles que le Programme des marchandises contrôlées et le Programme de publicité, et à l'augmentation des coûts liés à la retraite des employés, aux indemnités de départ et au rajustement des effectifs.

La légère différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est attribuable à un large éventail de facteurs dans diverses activités de programme, comme la réduction des exigences relatives aux employés dans certains domaines, des retards dans les processus de dotation et l'attrition.

Sous-programme 1.7.1 : Services d'information du gouvernement

Ce sous-programme fournit des renseignements à la population canadienne au sujet des programmes et des publications du gouvernement du Canada, et aide le gouvernement du Canada à mener efficacement ses activités de communication par l'intermédiaire du Programme des services de dépôt, du Bureau d'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne, de Publications du gouvernement du Canada, de la Direction de la recherche sur l'opinion publique, de la Direction de la coordination de la publicité et des partenariats, de la *Gazette du Canada* et de la Direction du suivi électronique des médias.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
21 334 455	20 830 255	(504 200)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
135	118	(17)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
La population canadienne a accès à de l'information centralisée sur le gouvernement du Canada, et les organisations fédérales reçoivent des conseils sur la façon d'améliorer la réalisation de certaines activités de communication du gouvernement du Canada.	Pourcentage des services de communications et d'information qui atteignent les objectifs de rendement établis.	80 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de s'efforcer de moderniser ses sites Web et ses systèmes d'information et a examiné les nouvelles façons d'interagir avec ses clients par voie électronique. Tous les sites Web des Services d'information du gouvernement sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web et aux lignes directrices de la Normalisation des sites Internet 2.0 prescrites par le SCT.

Après environ 173 ans, la publication de la copie imprimée de la *Gazette du Canada* a pris fin en 2013–2014. Le 31 mars 2014, la Direction de la Gazette du Canada de TPSGC, dont le mandat consistait alors à publier, à imprimer et à distribuer les parties I, II et III de *la Gazette du Canada*, a commémoré la fin de la publication de la *Gazette du Canada* en format papier et a souligné sa transition vers le format électronique exclusivement.

Outre cette amélioration majeure de la publication de la *Gazette du Canada*, TPSGC a également poursuivi l'amélioration des services dans d'autres domaines, notamment la mise à niveau des systèmes d'information pour les sondages d'opinion publique et la publicité; les améliorations apportées au processus de demande de soumissions et la mise en œuvre d'une nouvelle gamme de mécanismes d'approvisionnement pour les services de publicité; et la poursuite des travaux pour un nouveau système intégré de bibliothèque afin de mieux servir les clients.

De plus, TPSGC a collaboré étroitement avec les organismes centraux afin de déterminer les possibilités de réaliser des gains d'efficience en travaillant avec le Bureau du Conseil privé pour mettre en œuvre un nouveau service d'achat en ligne pangouvernemental pour les campagnes numériques prioritaires. À la lumière des résultats du premier exercice, le service sera prolongé pour une période de deux ans jusqu'en 2015–2016.

Il n'y a aucune différence importante entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, car cette différence est de 2,4 %.

La différence entre le nombre d'ETP prévus et le nombre d'ETP réels est principalement attribuable à plusieurs départs à la retraite et à la réaffectation plus tôt que prévu du personnel en lien avec les mesures budgétaires de 2011.

Sous-programme 1.7.2 : Intégration des services partagés

Ce sous-programme fournit, selon le principe du recouvrement des coûts, des services de soutien administratif ministériels partagés afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux clients de réaliser des gains d'efficacité. Ce sous-programme fait en sorte que le nombre de systèmes de TI administratifs utilisés dans l'ensemble du gouvernement est moindre, et il s'occupe d'acheter, de créer, de modifier et d'entretenir les versions de produits communes du gouvernement, mettant ainsi fin à la duplication dans les organisations et permettant à ces dernières de consacrer leurs ressources à des programmes clés. Il offre aux petits ministères et organismes fédéraux l'éventail complet des services de ressources humaines partagés et

l'expertise en la matière, ce qui réduit les investissements et les risques globaux liés aux activités de ressources humaines pour le gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
3 052 682	7 306 990	4 254 308

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
117	122	5

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales ont accès, en temps opportun, à un soutien de qualité et économique concernant les systèmes administratifs d'entreprise et à des services de ressources humaines grâce auxquels la fonction publique est mieux gérée et est plus efficace.	Pourcentage des clients satisfaits des services fournis par le sous-programme Intégration des services partagés.	Groupes de systèmes : 80 %	75 %
		Services partagés en ressources humaines : 80 %	88 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, TPSGC a continué de collaborer avec les intervenants et les organismes centraux afin de cibler des gains d'efficacité possibles sur le plan administratif, et d'améliorer la gestion horizontale des services administratifs ministériels. Parmi les résultats obtenus, mentionnons la promotion de la gamme de services de TPSGC (p. ex. les services partagés de gestion de cas), la réalisation du projet de remplacement du système d'information sur les ressources humaines et la promotion de son offre de services en créant un Bureau de gestion du programme de l'entreprise pour GCDOCS.

Grâce au programme de services partagés de ressources humaines, TPSGC a continué d'aider les clients à mettre en place des processus opérationnels communs des ressources humaines et à contribuer à une initiative pangouvernementale, afin que les activités liées aux ressources humaines soient menées uniformément et de manière efficiente dans l'ensemble du gouvernement.

TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec les organismes centraux pour faire en sorte que les membres des groupes de concertation des systèmes administratifs cadrent avec les initiatives horizontales pangouvernementales, afin de regrouper, de rationaliser et de normaliser les systèmes administratifs ministériels. Le Ministère est demeuré un maillon important de la stratégie du gouvernement relative à la transformation des services internes, en veillant à ce que les activités

des groupes de concertation appuient la normalisation des applications dans les domaines de l'information et des ressources humaines.

Le taux de satisfaction des clients du Ministère à l'égard des services fournis par les groupes de concertation était légèrement moins élevé que prévu, en raison de l'incidence des nombreux changements que mène le Secteur de l'intégration des services partagés dans le domaine de la transformation des systèmes administratifs. Au cours de cette période de changement, les clients ont des attentes élevées quant à l'obtention de renseignements. C'est pourquoi il est difficile de s'assurer que les intervenants à tous les niveaux sont informés. Pour remédier à ce problème, nous faisons en sorte de communiquer de façon ciblée, efficace et efficiente en démontrant notre capacité à nous adapter au paysage technologique en constante évolution en maintenant des communications claires et cohérentes à plusieurs niveaux de notre clientèle, pour que tous comprennent l'incidence et les résultats de ces changements.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable à l'augmentation des dépenses liées au nouveau système informatique des ressources humaines du gouvernement qui a été transféré du SCT à TPSGC.

La différence entre les données sur les ETP est principalement attribuable à la création du Bureau de gestion du programme de l'entreprise pour GCDOCS.

Sous-programme 1.7.3 : Services conseils du gouvernement

On a supprimé ce sous-programme de l'architecture d'harmonisation des programmes, car on a mis fin au programme. Les modifications sont entrées en vigueur au cours du processus de publication du résultat stratégique et de modification de l'architecture d'harmonisation des programmes de 2013–2014.

Sous-programme 1.7.4 : Programme de la sécurité industrielle

Ce sous-programme aide le gouvernement à respecter ses obligations en ce qui concerne la protection des renseignements classifiés et de nature délicate confiés au secteur privé dans le cadre de contrats attribués par TPSGC, et protège les marchandises contrôlées sur le territoire canadien contre la possession, l'examen ou le transfert non autorisés. C'est le principal fournisseur de services du gouvernement en ce qui concerne les activités liées à la sécurité des contrats et aux marchandises contrôlées. Il soutient également la croissance économique du Canada en assurant la sécurité des contrats du gouvernement et en donnant à l'industrie canadienne l'accès à des possibilités de marchés classifiés et de nature délicate sur le territoire national et à l'étranger.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
12 419 038	17 665 094	5 246 056

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
289	271	(18)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objecti	Résultats
Les informations et biens classifiés et protégés du gouvernement du Canada sont protégés.	Pourcentage des demandes de cote de fiabilité simple traitées dans un délai de 7 jours ouvrables.	85 %	68 %
	Pourcentage des protocoles d'entente (PE) signés (recouvrement des coûts).	90 %	94 %
Services de qualité et en temps opportun qui assurent la base de sécurité industrielle du Canada.	Pourcentage des demandes de permis de visite canadienne et internationale complétées dans un délai de 15 jours ouvrables.	80 %	50 %
Les biens contrôlés sont protégés lorsqu'ils sont sous la garde d'entreprises privées.	Pourcentage moyen des inspections de marchandises contrôlées pour les nouveaux inscrits effectuées dans les 65 jours ouvrables.	80 %	93 %
Les biens contrôlés sont protégés contre l'accès non autorisé.	Pourcentage des nouvelles entreprises (personnes) inscrites au programme des marchandises contrôlées dans les 35 jours ouvrables.	80 %	72 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le Programme de la sécurité des contrats du Ministère a dû relever des défis, en 2013–2014, pour ce qui est du traitement des demandes de cotes de sécurité conformément à ses normes de service, et ce, en raison d'une augmentation du volume de demandes et d'une pénurie de personnel. Soixante-huit pour cent des cotes de sécurité simples ont été traitées dans le délai de sept jours ouvrables visé et 75 % ont été réglées dans un délai de dix jours ouvrables. Un plan d'action a été adopté pour améliorer le rendement.

L'objectif pour les permis de visite n'a pas non plus été atteint en raison d'un manque de personnel. Grâce à une rationalisation des activités tout au long de l'exercice, les résultats liés au rendement se sont améliorés et au dernier trimestre, on a répondu aux demandes dans le délai prévu dans 89 % des cas.

TPSGC a apporté la majorité des améliorations au Programme des marchandises contrôlées associées à la Stratégie de renforcement de la sécurité afin de s'assurer de pouvoir soutenir le programme de sécurité nationale du gouvernement du Canada. Lorsque ces améliorations seront entièrement mises en œuvre, au cours de l'exercice 2015–2016, elle permettront d'accroître la rigueur des processus de sécurité liés à la protection des marchandises contrôlées au Canada.

TPSGC a mené des consultations publiques sur les modifications à la *Loi sur la production de défense*, lesquelles modifications visaient à réduire la taille et la portée de la *Loi*, et à mettre l'accent sur le contrôle intérieur des articles d'importance stratégique. Après son achèvement, en 2014–2015, cette initiative appuiera la priorité du gouvernement à l'égard de la réduction de la paperasse et le fardeau en matière d'observation imposé aux entreprises canadiennes et aux personnes en diminuant le nombre d'articles devant faire l'objet d'un contrôle intérieur.

De plus, TPSGC a lancé la première phase des consultations à propos d'un programme de frais d'utilisation dans le cadre du Programme des marchandises contrôlées, qui sera mis en œuvre en 2015–2016. La première phase des consultations publiques sur l'introduction de frais d'utilisation a eu lieu en 2013–2014 conformément aux exigences de la *Loi sur les frais d'utilisation*.

Bien que le Programme des marchandises contrôlées n'ait pas atteint un de ses objectifs en 2013–2014 en raison de la mise en œuvre de la Stratégie de renforcement de la sécurité et de l'augmentation du volume d'affaires associé au projet national de construction navale, il a réalisé d'importantes améliorations au cours de l'exercice. Les résultats associés au rendement pour l'inscription au Programme des marchandises contrôlées sont passés de 31 % au cours du quatrième trimestre de 2012–2013 à 72 % à la fin de 2013–2014. Cette hausse est attribuable à la mise en œuvre d'un plan d'action qui se poursuivra en 2014–2015.

La différence entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est principalement attribuable aux dépenses effectuées pour la mise en œuvre de la stratégie d'imposition de frais d'utilisation et à la transformation des activités dans le cadre du Programme des marchandises contrôlées, initiatives pour lesquelles des fonds ont été reçus au cours de l'exercice.

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP s'explique par la réduction des besoins en personnel et les retards dans les processus de dotation.

Sous-programme 1.7.5 : Juricomptabilité

Ce sous-programme fournit des services de juricomptabilité à des organisations gouvernementales au Canada et à l'étranger, à des organismes d'application de la loi et à des services des poursuites relativement à des enquêtes criminelles dans des domaines comme la criminalité en col blanc, les produits de la criminalité, le crime commercial, le blanchiment d'argent, la fraude sur le marché des valeurs mobilières, le crime organisé, les drogues illicites et les activités terroristes. Ce sous-programme contribue aux enquêtes policières et aux poursuites en fournissant des conseils spécialisés, des rapports juricomptables et des témoignages de témoins experts sur les aspects financiers des enquêtes criminelles. En somme, il appuie le système de justice pénale canadien en ciblant, en analysant et en expliquant les aspects comptables et financiers complexes des activités criminelles d'une manière objective et impartiale, dans un langage non technique, aidant ainsi les juges et les jurys à prendre des décisions éclairées.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 716 868	3 396 017	679 149

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
51	45,5	(5,5)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Une expertise juricomptable, des témoignages d'experts et des services conseils de qualité sont disponibles, en temps opportun, aux clients internes et externes, aux autres ordres du gouvernement et aux gouvernements étrangers.	Pourcentage des dépenses recouvrées auprès des clients.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, le Ministère a continué à fournir, en temps opportun, des services de juricomptabilité de grande qualité aux organismes d'application de la loi et aux services des poursuites à l'échelle du Canada relativement à des enquêtes criminelles comportant des aspects financiers. En 2013–2014, les juricomptables du Ministère ont offert de l'aide directe dans le cadre d'enquêtes criminelles au Canada et ont témoigné en tant que témoins experts lors d'actions en justice. Le soutien, les services et les conseils d'expert en juricomptabilité fournis par le Ministère ont joué un rôle essentiel dans plusieurs transactions pénales ou poursuites fructueuses.

TPSGC a mis en œuvre des stratégies visant à améliorer ses opérations au sein du Groupe de la gestion juricomptable (GGJ). Ces stratégies comprennent la restructuration de la structure organisationnelle du GGJ, un processus de contrôle de la qualité et d'assurance de la qualité, une stratégie de mesure du rendement et un programme de perfectionnement professionnel. Le Ministère a continué de tirer profit des synergies en appliquant l'expertise du GGJ aux projets horizontaux comme les contrôles préalables, les évaluations de la participation, du contrôle et de l'influence étrangers et les enquêtes.

TPSGC a également continué à fournir une expertise de qualité et opportune en juricomptabilité, des témoignages d'experts et des services conseils à d'autres ordres du gouvernement et aux gouvernements étrangers.

La différence entre les dépenses prévues et réelles est principalement attribuable aux indemnités de départ versées en raison des récentes conventions collectives.

Quant à la différence dans le nombre d'ETP, elle est surtout imputable à l'attrition imprévue ainsi qu'à la difficulté à recruter des juricomptables spécialisés. Le GGJ a réglé cet enjeu en créant un programme de perfectionnement professionnel.

Sous-programme 1.7.6 : Services de vérification Canada

On a supprimé ce sous-programme de l'architecture d'harmonisation des programmes, car on a mis fin au programme. Les modifications sont entrées en vigueur au cours du processus de publication du résultat stratégique et de modification de l'architecture d'harmonisation des programmes de 2013–2014.

Sous-programme 1.7.7 : Écologisation des opérations gouvernementales

Ce sous-programme offre un leadership en ce qui concerne l'écologisation des opérations gouvernementales. Ainsi, il veille à l'écologisation efficace de ses propres opérations et exerce un leadership pangouvernemental, afin de réduire considérablement les répercussions environnementales des opérations fédérales. Pour ce faire, il établit des politiques et des directives sur la gérance de l'environnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
1 950 085	2 174 673	224 588

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
19	19	0

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Leadership à l'échelle du Ministère facilitant une diminution de l'empreinte environnementale des opérations de TPSGC.	Pourcentage des engagements en matière de développement durable de TPSGC respectés ou en voie de l'être.	100 %	60 % (ou 9/15)
Les lignes directrices gouvernementales aident les ministères fédéraux à réduire l'empreinte environnementale de leurs activités.	Pourcentage des objectifs associés au thème IV de la SFDD pour lesquels il existe des lignes directrices mises à jour.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) décrit l'engagement pris par le gouvernement du Canada en vue d'améliorer la transparence du processus décisionnel en ce qui concerne l'environnement. La Stratégie énonce également les principaux objectifs et cibles stratégiques

connexes du gouvernement. Le gouvernement a déposé la deuxième SFDD (2013–2016) le 4 novembre 2013.

TPSGC respecte les directives figurant dans la *Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes* et mène des évaluations environnementales stratégiques lors de l'élaboration de nouvelles politiques ou initiatives de programme ou de nouveaux plans.

Comme il est assujetti à la *Loi fédérale sur le développement durable*, TPSGC a continué à contribuer au thème IV de la SFDD, « Réduire l'empreinte environnementale—en commençant par le gouvernement », notamment dans les domaines cibles de l'écologisation des opérations gouvernementales suivants : bâtiments écologiques, émissions de gaz à effet de serre découlant des opérations du gouvernement fédéral, déchets électroniques, unités d'impression, consommation de papier, réunions écologiques et achats écologiques.

Dans son rôle à titre de ministère coordonnateur du thème IV de la SFDD à l'échelle du gouvernement, TPSGC a continué à travailler avec les ministères partenaires, conformément à la Stratégie de service à la clientèle, afin de les soutenir dans leurs efforts de mise en œuvre. Afin d'aider les ministères à réduire l'empreinte écologique de leurs opérations, TPSGC a préparé des documents d'orientation de grande qualité sur la mise en œuvre et les rapports sur le rendement, et a offert du soutien bilatéral supplémentaire aux ministères qui le demandaient.

Les résultats préliminaires de la mise en œuvre des cibles du thème IV indiquent que le gouvernement du Canada a fait de grands progrès relativement à l'écologisation de ses opérations. En évaluant les progrès réalisés à ce jour à l'égard de la mise en œuvre, TPSGC a pu cibler les domaines pouvant être améliorés dans le deuxième cycle de la SFDD (2013–2016). Il faudra notamment donner aux ministères plus de flexibilité quant à l'atteinte des cibles et simplifier l'établissement de rapports sur le rendement.

TPSGC a respecté ou est en voie de respecter 60 % des cibles de sa stratégie ministérielle de développement durable pour 2013–2014. Ce résultat s'explique en partie par les méthodes de calcul des estimations et des résultats réels de certains indicateurs. Pour plusieurs engagements sur le plan immobilier, les défis associés à l'estimation de l'état d'avancement des projets et aux évaluations environnementales ont contribué aux résultats insatisfaisants. Avec l'aide du Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales, le Ministère continuera à travailler de manière à s'assurer que les méthodes de mesure du rendement sont judicieuses et qu'elles sont mises en œuvre de manière uniforme pendant le deuxième cycle de la SFDD. Pour obtenir plus de détails sur les activités menées par TPSGC à l'appui du développement durable, se reporter à la *Stratégie ministérielle de développement durable de TPSGC*—notamment le tableau Écologisation des opérations gouvernementales qui figure à la section III (Tableaux supplémentaires)—ainsi qu'au site Web *Développement durable*[xxvii].

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement attribuable à une redistribution interne des dépenses au sein de TPSGC.

Sous-programme 1.7.8 : Bureaux régionaux des ministres

Ce sous-programme vise à faciliter l'efficience administrative et l'accès du public en appuyant les ministres fédéraux et leur personnel, c'est-à-dire leur fournir des locaux sécuritaires et du soutien administratif lorsqu'ils remplissent leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 417 014	5 070 703	2 653 689

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
37	37*	0

* Les 37 ETP sont répartis comme suit : 32 ETP dans 16 bureaux régionaux dispersés dans l'ensemble du pays et 5 ETP au bureau central (1 directeur et 4 employés administratifs).

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les ministres du Cabinet fédéral et leur personnel bénéficient de services et de locaux sécuritaires grâce aux bureaux situés dans tout le pays, lesquels leur permettent d'exercer les activités du gouvernement du Canada à l'extérieur de la région de la capitale nationale.	Coût opérationnel annuel des bureaux régionaux de ministres par client servi.	Pas plus de 149 $	143 $

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, le sous-programme Bureaux régionaux des ministres a continué à contribuer aux activités du gouvernement du Canada en apportant son soutien aux ministres lorsqu'ils remplissent leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale. Le Ministère a fourni des locaux partagés et des services administratifs aux ministres, à leurs invités et à leur personnel, dans le respect des principes d'efficience, d'efficacité, de sécurité et d'économie.

Un nouveau bureau a été établi à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest; il est devenu opérationnel en avril 2013. Tout au long de l'exercice, ce sous-programme a permis d'assurer la gestion de 16 bureaux régionaux de ministres et de fournir des services lors de 23 937 visites effectuées par des Canadiens dans les bureaux régionaux de ministres et de 829 visites ministérielles.

La différence entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable aux exigences de financement des coûts réels du programme. Les dépenses ont baissé, par rapport aux années précédentes, en raison d'une amélioration de l'efficacité opérationnelle et d'une rationalisation de la fonction administrative.

Programme 1.8 : Ombudsman de l'approvisionnement

Ce programme indépendant du gouvernement vise l'examen des pratiques d'approvisionnement dans l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, les enquêtes sur les plaintes des fournisseurs éventuels concernant l'attribution des contrats de biens et de services en deçà de certaines valeurs, les enquêtes sur les plaintes au sujet de l'administration des contrats ainsi que le fonctionnement d'un programme alternatif de règlement des différends découlant des contrats. Ce programme permet de promouvoir l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
4 280 915	4 280 915	4 696 328	4 075 023	(205 892)

Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
29	23	(6)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Amélioration de la sensibilisation à l'égard des principes d'équité, d'ouverture et de transparence dans les pratiques d'approvisionnement du gouvernement fédéral.	Pourcentage des ministères, dont les pratiques ont été examinées, qui ont accepté les recommandations du rapport.	100 %	100 %
	Pourcentage des plaintes relevant du mandat du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) qui ont été réglées.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement de 2013–2014 a fourni aux parlementaires et à la population canadienne des renseignements sur le mandat et les services du BOA ainsi que sur les résultats du travail qu'il a accompli en 2013–2014. Conformément à l'initiative d'écologisation des opérations gouvernementales du gouvernement du Canada,

le BOA a continué d'aller de l'avant avec la publication de ce rapport en format électronique principalement.

Le BOA a continué à fournir une solution indépendante et neutre pour régler les plaintes des fournisseurs concernant l'attribution et l'administration des contrats fédéraux. Bien que tous les fournisseurs canadiens aient profité des services de l'ombudsman de l'approvisionnement, les petites et moyennes entreprises ont tiré tout particulièrement parti de ce service central neutre pour faire entendre leurs préoccupations et leurs plaintes.

Durant l'exercice 2013–2014, l'ombudsman de l'approvisionnement a poursuivi ses efforts afin d'informer davantage les fournisseurs canadiens du mandat et des services du Bureau. Pour ce faire, il a tenu des assemblées générales à l'échelle du Canada avec les fournisseurs canadiens et d'autres intervenants dans le cadre des approvisionnements fédéraux et publié des articles dans des revues spécialisées. Le BOA a également accru sa présence dans les plateformes de médias sociaux et créé de nouveaux outils Web pour faciliter l'échange de renseignements avec les fournisseurs et les spécialistes de l'approvisionnement. Ces activités de rayonnement ont également permis au BOA de recueillir des renseignements sur les enjeux liés aux approvisionnements fédéraux auprès des fournisseurs, des associations, des spécialistes de l'approvisionnement et des organisations externes, et d'échanger des pratiques efficaces avec ces groupes.

En 2013–2014, le BOA a mis en œuvre un plan d'action à la suite d'une évaluation formative indépendante qui visait à évaluer le rendement du Bureau et à déterminer les domaines qui nécessitaient une analyse approfondie. Parmi ces domaines figurait l'élargissement du mandat du Bureau; le BOA a embauché des experts externes pour faire une analyse des avantages et des inconvénients associés à un tel élargissement. Les résultats de l'analyse des experts de l'extérieur ont démontré que la raison stratégique pour laquelle le mandat du bureau a été créé demeure valide; les recommandations ont donc été de maintenir le mandat actuel de l'organisation.

La différence entre les dépenses prévues et réelles s'explique principalement par la réduction des dépenses salariales à la suite des retards dans la dotation.

La différence entre les nombres d'ETP prévu et réel est attribuable à de nombreux facteurs, dont la perte de personnel en raison de congés parentaux et de départs à la retraite.

Sous-programme 1.8.1 : Examen des pratiques d'approvisionnement

Dans le cadre de ce sous-programme, une tierce partie indépendante examine les pratiques d'approvisionnement à l'échelle du gouvernement et formule des recommandations afin de les améliorer. Il s'agit de veiller à l'intégrité, à la transparence et à la saine gestion des activités d'approvisionnement du gouvernement.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 074 530	2 065 666	(8 864)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
14,5	11,5	(3)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les organisations fédérales obtiennent des recommandations impartiales, pertinentes et réalisables.	Pourcentage des ministères, dont les pratiques ont été examinées, qui ont pris des mesures en réponse aux recommandations formulées.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

Le BOA a examiné les pratiques d'approvisionnement des ministères et des organismes sur les plans de l'équité, de l'ouverture et de la transparence, et a formulé des recommandations pour les améliorer. Afin de s'assurer qu'une approche uniforme et efficace est utilisée pour entreprendre les examens des pratiques, le BOA a accru ses activités d'analyse de la conjoncture dans le but de regrouper et d'analyser les enjeux, les tendances et les progrès liés à l'approvisionnement. De plus, en 2013–2014, un comité consultatif externe a aidé le BOA à préparer son plan d'examen des pratiques d'approvisionnement.

En 2013–2014, le BOA a examiné les pratiques d'approvisionnement de la Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits de Santé Canada. Cet examen portait particulièrement sur la prestation de services dentaires auprès des Premières nations de la région du Manitoba. Le Ministère a accepté les recommandations de l'ombudsman de l'approvisionnement.

Le BOA a par ailleurs publié une enquête dans le cadre de laquelle il avait analysé les mesures prises par d'autres administrations pour gérer le rendement des fournisseurs. Cette étude portait sur les approches adoptées par les gouvernements du Royaume-Uni, des États-Unis et de la province de l'Ontario. Pour ce faire, le BOA a cherché à communiquer des renseignements sur un sujet d'intérêt aux fournisseurs et aux collectivités de l'approvisionnement fédérales. Le rapport annuel de 2013-2014 fait état d'autres activités entreprises par le Bureau.

Il n'y a aucune différence importante entre les dépenses prévues et les dépenses réelles, car cette différence est de 0,4 %.

La différence entre les nombres d'ETP prévu et réel est attribuable à la perte de personnel en raison de congés parentaux et de départs à la retraite.

Sous-programme 1.8.2 : Plaintes des fournisseurs

Ce sous-programme veille à ce que les plaintes relatives à l'attribution et à l'administration des contrats faites par des fournisseurs potentiels ou la population canadienne soient traitées de manière juste, impartiale et opportune par un tiers indépendant. Il procure également un mécanisme de règlement des différends contractuels.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Dépenses prévues en 2013–2014	Dépenses réelles en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
2 206 385	2 009 357	(197 028)

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
14,5	11,5	(3)

Résultats de rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Plaintes et communications traitées en temps opportun.	Pourcentage des plaintes et des communications traitées dans les délais prescrits dans le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* et ses normes de services.	100 %	100 %

Analyse du rendement et leçons apprises

En 2013–2014, le BOA a traité 501 communications, soit une hausse de 36 % par rapport à l'exercice financier précédent. Cette augmentation peut être partiellement attribuable à la réussite des activités de rayonnement du BOA.

En 2013–2014, le BOA a effectué 4 examens de plaintes, soit 100 % des plaintes répondant aux critères prescrits par le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*. Tous les examens ont été réalisés et consignés dans un rapport dans les délais prescrits; des sommaires de ces examens sont disponibles sur le site Web du BOA et dans le rapport annuel de 2013–2014.

Le BOA a continué de renforcer ses activités en mettant l'accent sur la prestation de services et en s'assurant qu'on répondait à chaque plainte et demande de renseignements présentées au Bureau dans un délai de 24 heures et de manière professionnelle, serviable et opportune. Le BOA a également poursuivi ses efforts en vue d'aider à désamorcer les enjeux liés aux approvisionnements fédéraux portés à l'attention de l'ombudsman au cours du dernier exercice, notamment en fournissant des renseignements au fournisseur, en animant de manière informelle le dialogue entre le Ministère et le fournisseur, ou en signalant les enjeux à l'administrateur général compétent.

Le BOA a en outre continué d'offrir des services de règlement des différends aux ministères et aux fournisseurs. À titre de tiers indépendant, l'équipe de médiateurs qualifiés du BOA a contribué à mettre les organisations fédérales et les fournisseurs canadiens sur un pied d'égalité et à préserver les relations d'affaires entre ceux-ci.

En 2013–2014, le BOA a reçu trois demandes officielles pour des services de règlement des différends. Parmi ces demandes :

- une a été rejetée par le ministère en question, car il avait lancé une enquête interne;
- une a été annulée après que le BOA a aidé à négocier informellement une solution entre le ministère et le fournisseur;
- une a été traitée avec succès conformément au *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* et a donné lieu à la conclusion d'une entente ayant force obligatoire entre le Ministère et le fournisseur.

La différence entre les dépenses prévues et réelles s'explique principalement par la réduction des dépenses salariales à la suite des retards dans la dotation.

La différence entre les nombres d'ETP prévu et réel est attribuable à de nombreux facteurs, dont les congés parentaux et les départs d'employés.

Programme 1.9 : Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources qui sont administrés pour répondre aux besoins des programmes et aider l'organisation à respecter ses autres obligations. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance; services de communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion financière; services de gestion de l'information; services de TI; services immobiliers; services du matériel; services d'acquisition; services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent seulement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble de l'organisation et non pas celles qui visent un programme précis.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses en 2013–2014	Dépenses prévues en 2013–2014	Autorisations totales à ce jour* en 2013–2014*	Dépenses réelles (autorisations utilisées) en 2013–2014	Différence en 2013–2014 (dépenses réelles moins dépenses prévues)
210 067 185	210 067 185	263 576 949	239 060 369	28 993 184

*Les autorisations à ce jour pour 2013–2014 comprennent toutes les autorisations, telles que publiées dans les Comptes publics.

Ressources humaines (ETP)

Nombre prévu en 2013–2014	Nombre réel en 2013–2014	Différence en 2013–2014
2 583	2 285,27	(297,73)

Analyse du rendement et leçons apprises

Au cours de l'exercice, ce programme a reçu des fonds supplémentaires pour le versement d'indemnités de départ et de paiements à SPC aux fins de la prestation de services de soutien des infrastructures se rapportant au Programme de transformation des postes de travail, de même que pour divers investissements technologiques.

Gestion financière

TPSGC a contribué à la réalisation du programme du gouvernement du Canada en réalisant les activités suivantes :

1. une solide fonction de surveillance et un leadership financier afin de veiller à ce que les priorités des programmes soient respectées de manière à garantir l'optimisation des ressources, par l'intermédiaire de la mise en œuvre continue du cadre de gestion financière, du cadre d'excellence en gestion budgétaire, du plan d'investissement ministériel et de l'attestation du dirigeant principal des finances pour les présentations au Cabinet;
2. l'application continue du cadre de recouvrement des coûts de TPSGC afin de s'assurer que les services communs sont fournis aux autres ministères et organismes gouvernementaux de manière uniforme, légitime, équitable et transparente;
3. une expansion des capacités d'établissement de rapports du Système ministériel de gestion financière et du matériel afin de s'assurer que TPSGC répond de manière efficiente aux besoins de ses secteurs d'activités et des intervenants. Cela comprend la fourniture de l'infrastructure et de l'expertise nécessaires à l'ensemble des intervenants, dont SPC, à qui des services liés aux systèmes financiers sont fournis selon le principe du recouvrement des coûts;
4. une surveillance étroite de la mise en œuvre des mesures d'économies approuvées énoncées dans le budget.

Gestion des ressources humaines

TPSGC a continué de faire preuve d'un solide leadership tout en faisant progresser son programme de gestion des ressources humaines par la gestion efficace de son effectif et de son milieu de travail. Il a continué de gérer de manière proactive les initiatives de réduction du déficit et de soutenir les employés du Ministère grâce à un taux élevé de placement des employés touchés. TPSGC est demeuré un chef de file axant ses efforts sur le renforcement de la capacité de son effectif et sur la création d'un milieu de travail sain et durable, tout en préparant l'organisation pour les années à venir en améliorant son approche à l'égard de la planification intégrée. Il a fait preuve de leadership en collaborant avec d'autres ministères et organismes afin d'échanger des

pratiques exemplaires et des outils pour assurer la réussite de la gestion des ressources humaines dans le contexte actuel de réductions budgétaires.

TPSGC a intégré la compétence en matière de service à la clientèle aux activités clés de gestion des ressources humaines, notamment aux activités de dotation, de gestion du rendement et d'apprentissage, afin de reconnaître le travail des employés qui contribuent à l'excellence du service et au perfectionnement des chefs du service à la clientèle à tous les échelons. Il a poursuivi la modernisation et la rationalisation de son infrastructure de ressources humaines grâce à la mise en œuvre du processus opérationnel commun des ressources humaines et à la progression vers l'adoption du Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (*PeopleSoft*). Les processus et les outils de gestion du rendement ont été mis à jour et communiqués à l'échelle du Ministère pour permettre la mise en œuvre complète de la nouvelle *Directive sur la gestion du rendement* présentée par le SCT. TPSGC a pris toutes les mesures nécessaires pour que le Ministère puisse satisfaire entièrement aux exigences de la Directive d'ici l'exercice 2014–2015.

TPSGC a appuyé l'initiative Objectif 2020 en organisant diverses activités de communication, des réunions ainsi que d'autres activités de mobilisation. Les employés de TPSGC ont cerné les cinq domaines prioritaires suivants, qui seront examinés plus en détail en 2014–2015 : le service à la clientèle, notre rendement, un milieu de travail axé sur la collaboration, le déboulonnage des processus et la contribution pangouvernementale.

Technologie de l'information

Tout au long de 2013–2014, TPSGC a continué de faire progresser son programme de modernisation en réalisant de nouveaux gains d'efficacité, en encourageant l'écologisation des opérations et en soutenant les efforts du Ministère en matière de développement durable, tout en fournissant des services de TI uniformes. Pour ce faire, il a dû considérer stratégiquement les réductions de coûts demandées au Ministère, ce qui a entraîné une restructuration importante des services de TI et a donné lieu à une nouvelle stratégie ministérielle de gestion de l'information (GI) et de TI, qui a été approuvée en mars 2014 et dont la mise en œuvre doit commencer d'ici fin septembre 2014. La Direction générale des services d'infotechnologie a continué de fournir du soutien stratégique de TI à l'égard des activités de TPSGC, notamment en ce qui concerne la gestion des risques opérationnels et technologiques, l'établissement des priorités en matière d'investissement et la planification des activités, afin de régler les nombreux enjeux associés aux systèmes de TI vieillissants.

Gestion de l'information

TPSGC a joué un rôle clé dans la transformation et la progression du programme d'innovation en travaillant en étroite collaboration avec le SCT et SPC afin de poursuivre la stratégie de mise en œuvre de GCDOCS à l'échelle du gouvernement, tout en appuyant l'élaboration de l'analyse de rentabilisation, des exigences fonctionnelles et du modèle opérationnel à venir. TPSGC a continué d'appuyer les initiatives gouvernementales, notamment l'Initiative de transformation des services de courriel (ITSC). TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie de gestion de l'informa-

tion et des connaissances de l'entreprise (SGICE); il a largement collaboré avec la communauté de la GI en vue de promouvoir la SGICE en établissant des liens avec la *Directive sur la tenue de documents* et l'ITSC. Le point saillant de la mise en œuvre de la SGICE a été la tenue de la journée de la GI, en novembre 2013. Les changements requis ont continué d'être apportés à la politique avec le nouveau cadre ministériel de gouvernance de la GI-TI.

Le Ministère a établi un répertoire de tous les dépôts d'information, et il a également examiné les documents électroniques contenus dans son système de gestion électronique de documents afin de faciliter la migration vers la solution normalisée de gestion des documents du gouvernement du Canada.

Communications

Le secteur Communications de TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec les sous-ministres adjoints, leurs directions générales, le cabinet du sous-ministre et le cabinet du ministre afin de promouvoir de manière uniforme les principales priorités et activités du Ministère, et il a continué de fournir des communications stratégiques et opérationnelles afin de faire avancer les priorités gouvernementales, notamment la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale (SNACN), le Secrétariat national d'approvisionnement en chasseurs (SNAC), la nouvelle Stratégie d'approvisionnement en matière de défense (SAMD) ainsi que l'Initiative de dépôt direct.

Le secteur Communications a également déployé des efforts à l'interne pour accroître la présence du Ministère sur le Web en améliorant la gouvernance et la conversion des sites Web, y compris les plateformes internes et externes. De plus, il a joué un rôle de chef de file en faisant en sorte que la présence de TPSGC sur le Web cadre avec le Plan d'action pour le renouvellement du Web du gouvernement du Canada et en préparant le Ministère à migrer vers le nouveau site Web Canada.ca.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DAIPRP) a mis en œuvre un plan d'action de gestion comportant huit points afin de répondre aux observations soulevées par la commissaire à l'information dans son deuxième rapport sur l'interférence avec le processus d'accès à l'information. Le Ministère a mis à jour sa politique sur le programme d'AIPRP afin de :

- Clarifier le rôle du personnel ministériel en ce qui concerne l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* et veiller à fournir un accès approprié aux dossiers du cabinet du ministre se rapportant à une demande d'accès à l'information pour éviter toute interférence du cabinet du ministre;
- Mettre l'accent sur « l'obligation d'aider » les requérants;
- Renforcer le processus d'établissement de rapports et d'enquêtes relatives aux cas présumés d'actes répréhensibles se rapportant à la *Loi sur l'accès à l'information* et aux atteintes à la vie privée.

La politique révisée a été publiée sur le site Web du Ministère, et elle est facilement accessible par tous les employés de TPSGC.

TPSGC a continué de donner de la formation et du soutien aux agents de liaison de la DAIPRP et aux employés du Ministère afin de répondre aux demandes d'accès à l'information en temps opportun et de maintenir des taux de réponse constants. Le Ministère a mis en œuvre le plan d'action élaboré en 2012–2013 dans lequel étaient cernées les occasions d'améliorer la gestion des renseignements personnels à TPSGC en étudiant les pratiques exemplaires d'autres institutions et en examinant le protocole du Ministère en cas de violation de la confidentialité. Le Ministère a continué de sensibiliser davantage les employés à l'égard des exigences relatives au respect des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

TPSGC a également amélioré la formation sur les principales questions concernant l'AIPRP et la protection des renseignements personnels, notamment la délégation des pouvoirs, l'obligation d'aider, les éléments qui constituent des renseignements personnels et les mesures à prendre en cas d'infraction. Une meilleure formation est donnée aux employés de tous les échelons de l'organisation, y compris au personnel du cabinet du ministre.

Surveillance de la gestion

TPSGC a continué de fournir à notre ministre et notre sous-ministre l'assurance que les opérations du Ministère étaient menées avec prudence, intégrité, probité et transparence, conformément aux lois, aux règlements, aux politiques et aux pratiques établis.

Le Ministère a continué d'assumer la responsabilité d'administrer la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles* en encourageant les fonctionnaires du Ministère à signaler tout acte répréhensible commis au travail. Pour ce faire, il a mis en place des initiatives de sensibilisation, notamment la présentation d'exposés aux équipes de gestion, aux employés et aux syndicats, et il a élaboré un processus détaillé afin de mener des enquêtes détaillées en vertu de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*. En outre, TPSGC a mis en place une directive sur le respect et la prévention du harcèlement en milieu de travail qui prévoit qu'en vertu de la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, les victimes de harcèlement peuvent divulguer cet acte répréhensible puisqu'il constitue une violation du code de conduite ministériel. Enfin, TPSGC a lancé un site intranet actualisé, un numéro sans frais et une adresse électronique générique afin de faciliter davantage la façon dont les employés peuvent signaler tout acte répréhensible.

La Direction des enquêtes spéciales de TPSGC a continué de mener des enquêtes administratives sur les allégations d'actes répréhensibles ou irréguliers, de mauvaise gestion et d'autres irrégularités commis au sein de TPSGC. Elle a également examiné les dossiers contractuels afin de déceler toute irrégularité quant aux pratiques d'attribution des contrats d'approvisionnement.

TPSGC a continué de surveiller la mise en œuvre du cadre d'intégrité, lequel permet d'accroître la diligence raisonnable, de réduire les possibilités de fraude et de mieux gérer les risques inhérents

à la réputation du Ministère en ce qui a trait au processus d'approvisionnement et aux transactions immobilières.

En 2013–2014, TPSGC a annoncé des améliorations visant à renforcer et à équilibrer le cadre d'intégrité. Ces améliorations, mises en œuvre le 1er mars 2014, comprenaient neuf nouvelles infractions empêchant les fournisseurs reconnus coupables de faire affaire avec TPSGC; des règles semblables à l'égard des condamnations prononcées à l'étranger et des absolutions conditionnelles ou inconditionnelles; une période d'inadmissibilité obligatoire de 10 ans pour les fournisseurs ayant été déclarés coupables ou ayant reçu une absolution conditionnelle ou inconditionnelle au Canada ou à l'étranger pour l'une des infractions figurant dans la liste; et une exigence selon laquelle les entrepreneurs doivent s'assurer que leurs sous-traitants satisfont aux mêmes conditions.

Des activités de sensibilisation ont été réalisées à l'interne et à l'externe afin de faire connaître davantage le cadre d'intégrité de TPSGC. Un comité interministériel composé de client d'autres ministères et de clients éventuels a été formé afin de discuter des améliorations, d'aider à l'interprétation des politiques et de régler les problèmes de mise en œuvre au sein des organisations respectives. En 2013–2014, TPSGC a signé des protocoles d'entente avec deux ministères en vue de fournir des services d'intégrité.

TPSGC a fait la promotion du Programme de surveillance de l'équité, dans le cadre duquel un surveillant de l'équité tiers indépendant est engagé afin d'observer une partie ou la totalité d'une activité ministérielle et de donner une opinion impartiale sur l'équité, l'ouverture et la transparence de cette activité. En 2013–2014, TPSGC a lancé 46 nouveaux engagements en matière de surveillance de l'équité, alors qu'il en avait entrepris 25 en 2012–2013.

TPSGC a continué d'assurer la protection des employés, des renseignements et des biens du Ministère, y compris des installations gérées à titre de gardien de biens immobiliers. Le Ministère a continué de protéger l'infrastructure et les services nationaux essentiels fournis au gouvernement et à la population canadienne grâce à l'évaluation continue des menaces et des risques ainsi qu'à la conception efficace de la sécurité des locaux et des biens immobiliers gérés par le Ministère.

TPSGC a élaboré le Plan de sécurité ministériel de 2013–2014 et, à la mi-exercice, il a lancé un examen de l'ensemble des politiques sur la sécurité ministérielle. Le Ministère a également réalisé l'examen de la gouvernance en matière de sécurité et a mis en œuvre les recommandations, notamment l'intégration de la Direction des préparatifs d'urgence ministériels (DPUM), sous la responsabilité de l'agent de la sécurité du Ministère. La DPUM est le responsable ministériel de la continuité des opérations de TPSGC et des programmes de gestion des urgences. Elle fournit du soutien et des conseils d'expert sur les activités de continuité des opérations et de planification des urgences propres au mandat de TPSGC. Elle est également le Centre de coordination des opérations d'urgence du Ministère, et constitue le point d'accès

unique de TPSGC avec le Centre des opérations du gouvernement, Sécurité publique Canada ainsi que la collectivité fédérale.

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation (BVE) de TPSGC a continué de contribuer à l'intégrité et à l'efficacité des activités du Ministère en effectuant des vérifications internes objectives et des évaluations neutres. Le BVE a également continué d'aider notre sous-ministre à s'acquitter de ses responsabilités d'agent comptable grâce à ses engagements de vérification continue et à sa réceptivité aux engagements prescrits par notre sous-ministre.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

Les points saillants présentés dans cette section sont destinés à fournir un aperçu général des résultats de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Les états financiers condensés présentés ci-dessous ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice pour refléter la disposition des ressources en fonction des services fournis, plutôt que de simplement faire rapport en fonction de l'utilisation des pouvoirs comme c'est le cas dans les sections I et II du présent rapport. La note 3 des *États financiers ministériels consolidés* fournit un rapprochement entre ces deux méthodes de comptabilité.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada État condensé et consolidé des résultats et de la situation financière nette ministérielle (non audité) pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2014 (en millions de dollars)					
	Résultats prévus 2013–2014	Réels 2013–2014	Réels 2012–2013	Variation (réels 2013–2014 contre prévus 2013–2014)	Variation (réels 2013–2014 contre réels 2012–2013)
Total des dépenses	5 046,1	5 152,8	5 126,0	106,7	26,8
Total des recettes	(2 604,6)	(2 698,2)	(2 697,0)	(93,6)	(1,2)
Activités transférées et abandonnées	-	-	(7,4)	-	7,4
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 441,5	2 454,6	2 421,6	13,1	33,0

Dans l'ensemble, le coût de fonctionnement net réel (2 454,6 M$) a augmenté de 33,0 M$, comparativement à l'exercice précédent (2 421,6 M$) et est en conformité avec les résultats prévus (2 441,5 M$), avec une augmentation de 13,1 M$. Les écarts clés pour les dépenses et les recettes sont expliqués ci-dessous.

Dépenses

Résultats réels par rapport aux résultats prévus

Les **dépenses pour 2013-2014 ont été de 106,7 M$ plus élevées que prévu** (prévues : 5 046,1 M$; réelles : 5 152,8 M$). Les explications sur les écarts clés des activités de programme des **approvisionnements,** des **programmes et services spécialisés** et des **services internes** se trouvent dans la section II du présent rapport pour les programmes et les sous-programmes.

Résultats réels prévus sur douze mois

**L'augmentation des dépenses correspondant à 26,8 M$** (2013–2014 : 5 152,8 M$; 2012–2013 : 5 126,0 M$) est principalement attribuable à :

- une **augmentation** dans le secteur des **approvisionnements** principalement attribuable à la mise en œuvre du programme d'innovation Construire au Canada et aux indemnités de départ versées aux employés;
- une augmentation des **services internes** principalement attribuable aux indemnités de départ;
- une **augmentation** des **programmes et services spécialisés** principalement attribuable au transfert, depuis le SCT, de l'initiative liée à la configuration normalisée des ressources humaines pour le gouvernement du Canada.

Cette augmentation est compensée par :

- une **diminution** attribuable au fait que les frais de réinstallation sont moins élevés que prévu et que la dotation pour **l'initiative de transformation de l'administration de la paye** accuse des retards;
- une **diminution de la gestion linguistique et des services connexes** principalement attribuable à une demande moindre pour les services linguistiques.

Recettes

Résultats réels par rapport aux résultats prévus

Les recettes de 2013–2014 ont été de 93,6 M$ plus élevées que prévu (prévues : 2 604,6 M$; réelles : 2 698,3 M$). Cet écart est principalement attribuable aux **approvisionnements** et à la **gestion des locaux et des biens immobiliers.**

Résultats réels prévus sur douze mois

Il n'y a eu aucune variation importante en ce qui concerne les recettes au cours du présent exercice (2013–2014 : 2 698,3 M$; 2012–2013 : 2 697,0 M$).

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada État condensé et consolidé de la situation financière (non audité) pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2014 (en millions de dollars)			
	2013–2014	2012–2013	Variation (en $)
Montant total net des passifs	3 583,2	3 728,7	(145,5)
Montant total net des actifs financiers	(800,4)	(854,6)	54,2
Montant net de la dette du Ministère[1]	2 782,8	2 874,1	(91,3)
Montant total des actifs non financiers	6 117,4	5 801,8	315,6
Situation financière nette du Ministère	3 334,6	2 927,7	406,9

[1]Le montant net de la dette du Ministère correspond à tous les éléments auxquels TPSGC devra affecter des crédits dans l'avenir afin d'établir les passifs.

Le **montant net de la dette du Ministère**, qui correspond à l'écart entre le montant total net des passifs et le montant total net des actifs financiers, **a diminué de 91,3 M$** (2013–2014 : 2 782,8 M$; 2012–2013 : 2 874,1 M$). Cet écart est principalement attribuable à la diminution des avantages sociaux futurs des employés découlant des indemnités de départ versées au cours de l'exercice, de même qu'à la réduction des passifs environnementaux résultant de l'achèvement du projet des étangs de goudron de Sydney et des travaux réalisés à l'égard de la cale sèche d'Esquimalt.

La **situation financière nette du Ministère**, dont le montant correspond à l'écart entre le montant net de la dette du Ministère et le montant total des actifs non financiers, **a augmenté de 406,9 M$** (2013–2014 : 3 334,6 M$; 2012–2013 : 2 927,7 M$). Cette augmentation est principalement attribuable à une **augmentation de 315,6 M$ du montant des actifs non financiers** (2013–2014 : 6 117,4 M$; 2012–2013 : 5 801,68 M$), et elle peut s'expliquer comme suit :

- augmentation de **602,6 M$ de l'acquisition d'immobilisations corporelles** principalement liée à des projets et initiatives se rapportant aux biens immobiliers :
  - restauration et réhabilitation de la Cité parlementaire (267,1 M$);
  - développement de nouveaux systèmes de TI :
    - modernisation des services et des systèmes de paye (35,2 M$);
    - système de modernisation des services de pensions de la Gendarmerie royale du Canada (48,8 M$) et du ministère de la Défense nationale (38,2 M$);
    - système de gestion intégrée des biens immobiliers (NOVUS) [21,7 M$].
- augmentation de **336,9 M$** pour l'acquisition de nouveaux immeubles, principalement en vertu de contrats de location-acquisition, notamment :
  - l'immeuble du 30, rue Victoria, à Gatineau (128,9 M$);
  - l'immeuble du 22, rue Eddy, à Gatineau (128,9 M$);
  - l'immeuble Place Heritage, à Moncton (4,7 M$);
  - l'immeuble du 933, rue Mivvik, à Iqaluit (7,8 M$).

Cette augmentation est compensée par :

- une diminution de **623,9 M$**, principalement attribuable à :
  - un amortissement (426,0 M$);
  - l'aliénation et la radiation de biens (197,9 M$).

États financiers

L'ensemble complet des états financiers consolidés de TPSGC se trouve sur le site Web du Ministère[xxviii].

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires[xxix] publiés dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2013–2014* se trouvent sur le site Web de TPSGC.

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Stratégie ministérielle de développement durable (y compris le tableau sur l'écologisation des opérations gouvernementales)
- Initiatives horizontales
- Évaluations et vérifications internes
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Sources des recettes disponibles et non disponibles (facultatif pour le présent exercice)
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
- Frais d'utilisation

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations*[xxx] Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Pour plus de renseignements au sujet de nos programmes et de nos services, vous pouvez nous joindre de l'une ou l'autre des manières suivantes :

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
11, rue Laurier, Place du Portage, Phase III
Gatineau (Québec)
K1A 0S5
Canada

ATTENTION : Site Web—Demande de renseignements généraux[xxxi]

Courriel—Demandes de renseignements généraux[xxxii]

Service ATS sans frais (pour les personnes malentendantes) : 1-800-926-9105

Annexe : Définitions

Architecture d'harmonisation (d'alignement) des programmes : Répertoire structuré des programmes des organisations qui illustre les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels les programmes contribuent.

Cadre pangouvernemental : Cadre mettant en correspondance les contributions financières des organisations fédérales recevant des crédits en harmonisant les programmes de ces dernières avec un ensemble de seize secteurs de résultats globaux à l'échelle du gouvernement qui sont regroupés dans quatre secteurs de dépenses.

Cible : Rendement mesurable ou niveau de réussite qui devrait être atteint par une organisation ou dans le cadre d'un programme ou d'une initiative dans un délai précis. Les cibles peuvent être quantitatives ou qualitatives.

Crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires : Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, organisations ou particuliers; paiements à des sociétés d'État.

Dépenses non budgétaires : Dépenses engagées et encaissements liés aux emprunts, aux investissements et aux avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues : En ce qui concerne les rapports sur les plans et les priorités et les rapports ministériels sur le rendement, les dépenses prévues renvoient aux montants approuvés par le Conseil du Trésor avant le 1er février. Par conséquent, les dépenses prévues peuvent comprendre les montants supérieurs aux dépenses prévues présentées dans le Budget principal des dépenses.

Un ministère devrait être au courant des pouvoirs qu'il a demandés et obtenus. La détermination des dépenses prévues est une responsabilité ministérielle, et les ministères doivent être en mesure de justifier les dépenses et les charges présentées dans leurs rapports sur les plans et les priorités et leurs rapports ministériels sur le rendement.

Équivalent temps plein : Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans un budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés selon un taux d'heures de travail désignées par rapport aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Établissement de rapports sur le rendement : Processus de communication de renseignements sur le rendement fondés sur des données probantes. L'établissement de rapports sur le rendement soutient la prise de décision, la responsabilisation et la transparence.

Indicateur de rendement : Moyen quantitatif ou qualitatif de mesurer un résultat ou un extrant, dans l'intention d'évaluer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative.

Plans : Illustration des choix stratégiques fournissant des renseignements sur la façon dont une organisation prévoit réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. En règle générale, un plan expliquera la logique qui sous-tend les stratégies sélectionnées et a tendance à être axé sur les mesures à prendre pour obtenir les résultats escomptés.

Priorités : Plans ou projets choisis sur lesquels une organisation a choisi de mettre l'accent et d'établir des rapports durant la période de planification. Les priorités représentent les choses les plus importantes ou celles qui doivent être réalisées en premier pour favoriser l'atteinte des résultats stratégiques escomptés.

Programme temporaire : Programme à durée limitée dans le cadre duquel aucun financement continu ni pouvoir stratégique n'est prévu. Lorsque le programme arrive à échéance, on doit décider de le poursuivre ou non. Si on décide de le renouveler, la décision précisera la portée, le niveau de financement et la durée.

Programme : Ensemble de ressources et d'activités liées qui est géré dans le but de répondre à plusieurs besoins particuliers afin d'atteindre les résultats prévus, et qui est considéré comme une unité budgétaire.

Rapport ministériel sur le rendement : Rapports sur les réalisations réelles des organisations financées par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats prévus établis dans les rapports sur les plans et les priorités correspondants. Ces rapports sont présentés au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements sur les plans et le rendement prévu des organisations financées sur une période de trois ans. Ces rapports sont présentés au Parlement chaque printemps.

Rendement : Façon dont une organisation a utilisé ses ressources pour obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent aux résultats prévus par l'organisation et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été ciblées.

Résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour la population canadienne qui est lié au mandat, à la vision et aux fonctions de base de l'organisation.

Résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de seize objectifs généraux définis pour l'ensemble du gouvernement, regroupés dans quatre secteurs de dépenses[xxxiii] : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Résultats : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne sont pas le fait d'une seule organisation, d'une seule politique, d'un seul programme ou d'une seule initiative. Ils relèvent plutôt de la sphère d'influence de l'organisation.

Structure de gestion, des ressources et des résultats : Cadre complet comprenant le répertoire de programmes, les ressources, les résultats, les indicateurs de rendement et les renseignements sur la gouvernance d'une organisation. On y décrit les liens hiérarchiques existant entre les programmes et les résultats, de même que les résultats stratégiques qu'ils contribuent à atteindre. Cette structure est établie à partir de l'architecture d'harmonisation (d'alignement) des programmes.

Notes en fin de texte

[i] *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-38.2/

[ii] *Loi sur Services partagés Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.9/

[iii] *Loi sur l'expropriation*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/E-21/

[iv] *Loi sur la production de défense*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/D-1/

[v] *Loi sur l'administration des biens saisis*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.3/

[vi] *Loi sur les biens de surplus de la Couronne*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-27/

[vii] *Loi sur la gestion des finances publiques*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-11/

[viii] Répertoire des biens immobiliers fédéraux, http://www.tbs-sct.gc.ca/dfrp-rbif/home-accueil-fra.aspx

[ix] Bien qu'il s'agisse d'un programme de TPSGC, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement doit mener ses activités d'une manière impartiale et indépendante. Des renseignements détaillés sur son fonctionnement et son rendement sont fournis dans le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, qui est déposé dans les deux chambres par la ministre de TPSGC à la fin de l'exercice financier, conformément aux dispositions législatives pertinentes.

[x] TPSGC @ votre service : Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/sc-cs/nsnnnr-ossr/2013-2014/tdm-toc-fra.html

[xi] Jenkins, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/stamgp-lamsmp/eam-lmp-fra.html

[xii] Emerson, http://examenaerospatiale.ca/eic/site/060.nsf/fra/h_00003.html

[xiii] Lois et règlements, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/lr-ar/index-fra.html

[xiv] cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[xv] *Comptes publics du Canada 2014*, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-eng.html

[xvi] Web du Ministère, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/

[xvii] *achatsetventes.gc.ca*, https://achatsetventes.gc.ca/

[xviii] normes de service publiées, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/sc-cs/nsnnnr-ossr/2013-2014/tdm-toc-fra.html

[xix] Édifice de l'Ouest, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/ouest-wes-fra.html

[xx] Édifice Sir-John-A.-Macdonald, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/sjam-fra.html

[xxi] Édifice Wellington, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/wellington-eng.html

[xxii] Édifice de l'Est, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/wellington-fra.html

[xxiii] Édifice du Centre, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/collineduparlement-parliamenthill/batir-building/centre-fra.html

[xxiv] Services partagés Canada, http://extranet.ssc-spc.gc.ca/fra

[xxv] article 31.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/F-11/page-20.html

[xxvi] décret en conseil nº 2011-0877, http://www.pco.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=fra&page=secretariats&txtoicid=2011-0877&txtfromdate=&txttodate=&txtprecis=&txtdepartment=&txtact=&txtchapterno=&txtchapteryear=&txtbillno=&rdocomingintoforce=&dosearch=s

[xxvii] Web *Développement durable*, http://www.ec.gc.ca/dd-sd/Default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1

[xxviii] Web du Ministère, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/2013-2014/rmr-dpr-tdm-toc-fra.html

[xxix] tableaux de renseignements supplémentaires, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/2013-2014/st-ts-00-fra.html

[xxx] Cadre pangouvernemental, http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[xxxi] Web—Demande de renseignements généraux, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/comm/index-fra.html

[xxxii] Demandes de renseignements généraux : questions@tpsgc-pwgsc.gc.ca

[xxxiii] quatre secteurs de dépenses, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx